

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA
ESCUELA DE EDUCACIÓN TÉCNICA
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN TÉCNICA



PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN TÉCNICA

“COMPETENCIAS DEMANDADAS POR LOS CENTROS DE SERVICIO COMPARTIDO
DE LOS GRADUADOS DE COLEGIOS TÉCNICOS PROFESIONALES EN LA
ESPECIALIDAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS EN CONTRASTE CON LAS QUE SE
CONTEMPLAN EN EL PLAN DE ESTUDIOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
PÚBLICA”

GRETTEL MARÍA VILLALTA SALAZAR

HEREDIA SETIEMBRE, 2015

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido haber llegado hasta donde estoy, porque no cambiaría por nada del mundo lo que me ha dado, por su infinita bondad.

A mi esposo Ronald.

*Por su infinito amor y comprensión y su apoyo incondicional.
¡Gracias! Sobre todo por su comprensión y paciencia. Te amo.*

A mis padres Lorena y Javier.

Por sus enseñanzas, que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi madre por ser el ángel que Dios mandó para cuidarme, por siempre ver lo bueno de las cosas, por ser como eres, una mujer luchadora, por ser un ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios y a la Virgen María porque me otorgan la vida, porque con cada día puedo cumplir mis sueños.

A mi esposo por su apoyo incondicional, por su motivación en los últimos meses.

A las personas que de alguna u otra forma me ayudaron en este proceso, como el profesor Héctor Luis Arias que siempre estuvo dispuesto a ayudar, a mis compañeras por su amistad.

HOJA DE APROBACIÓN

Este proyecto de graduación fue aprobado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Educación Técnica, como requisito para optar por el grado de Maestría en Educación Técnica.

Ing. Hugo Navarro, Director
Escuela de Educación Técnica

Prof. Jeison Alfaro Aguirre
Director Suplente

Prof. Cecilia Vargas Gamboa
Lectora.

Prof. Pablo Masis Boniche
Lector.

Dra. Graciela Meza Sierra
Directora de Proyecto.

Grettel Villalta Salazar
Sustentante.

RESUMEN

La sociedad productiva exige cambios que estén amparados en el seno mismo de la educación y de nuevas ideas para hacerle frente a la celeridad con la que se desarrolla la tecnología de la información y comunicación, con el objetivo de transformar y cambiar la manera de formar individuos, de forma tal, que se les proporcionen los elementos necesarios para vivir en una sociedad competitiva. Es por ello que los jóvenes, donde quiera que vivan, sin importar su género, necesitan adquirir **competencias**, que los preparen para emplearse de forma digna, a fin de que puedan ser personas de bien, y sobre todo, ser participantes activos y críticos de la sociedad en la que viven. Es por ello, que se plantea el estudio titulado “Competencias demandadas por los Centros de Servicio Compartido de los graduados de Colegios Técnicos Profesionales en la especialidad Contabilidad y Finanzas, en contraste con las que se contemplan en el plan de estudios del Ministerio de Educación pública” el cual pretende determinar la relación existente entre las necesidades de los empresarios y las dispuestas en el plan de estudios, para así lograr contribuir con la actualización del conocimiento sobre las competencias que debe desarrollar el graduado de Educación Técnica del área comercio y servicios, especialidad Contabilidad y Finanzas.

Esta investigación es de carácter cualitativa, mediante un enfoque de tipo fenomenológico. Dentro de las principales conclusiones a las que se logró llegar en este estudio es que no existe concordancia alguna entre las competencias que demandan los Centros de Servicio Compartido y las que se plantean en el plan de estudios del Ministerio de Educación Pública.

Esto con el fin de plantear soluciones que permitan a los graduados llenar las expectativas que los empleadores requieren, además se propone una actualización del plan de estudios de la especialidad de Contabilidad y Finanzas, de manera que se incorporen las siguientes competencias: Responsabilidad, Capacidad de aprendizaje, Liderazgo.

Palabras Claves: Competencias, Centros de Servicio Compartidos, Plan de estudios.

ABSTRACT

A productive society requires changes that are protected from the very heart of education and new ideas to cope with the speed with which information technology and communication is developed , in order to transform and change the way you train individuals in such a way that they provide the necessary elements to live in a competitive society . That is why young people, wherever they live, whatever their gender, and wherever they come from need to acquire skills that will prepare them to work worthily so that can emerge as good people, and above all participants in the society in which they live.

That is why the study entitled " Agreement within Competencies that Shared Service Centers of Professional Technical High Schools Demand from their Graduates Specializing in Accounting and Finance and the ones Included in their Curricula " aims evaluating the existing correlation within the needs of employers and the set curricula; therefore, contributing to updating knowledge on the competencies to be developed by graduates of Technical Education in trade and services, specializing in Accounting and Finance.

This research has a qualitative nature through a phenomenological approach. Among the main conclusions reached by this study, there is no correlation among the competencies demanded by Shared Service Centers and the curricula set by the Ministry of Public Education.

Consequently, this research poses a possible solution to allow graduates meet the expectations set by employers, so that an update of the curricula for Accounting and

Finance specialties incorporate the following competencies: Responsibility, Learning Ability and Leadership.

Key words: Competence, Shared Service centers, Curriculum.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
HOJA DE APROBACIÓN	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	vi
TABLA DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
GLOSARIO DE TÉRMINOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
I.1 Justificación	1
I.1.1 A nivel personal	1
I.1.2 Nivel Nacional	1
I.2 Problema.....	10
I.3 Objetivos.....	11
I.3.1 Objetivos Generales	11
I.3.2 Objetivos Específicos.....	11
I.4 Proyecciones	12
I.5 Limitaciones.....	13
I. MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO	14
II.1 Antecedentes.....	14
II.1.1 Estudios realizados en Costa Rica.....	14
II.1.2 Estudios Realizados Fuera de Costa Rica	16
II.2 Marco Contextual	20
II.2.1 La Educación Técnica en Costa Rica	20
II.2.2 Especialidad de Contabilidad y Finanzas, MEP	24
II.2.3 Enfoque por competencias en el MEP	27
II.2.4 Transversalidad de los programas de estudio	33

II.3 Marco Conceptual.....	34
II.3.1 Competencias.....	34
II.4 Marco Teórico	57
II. MARCO METODOLÓGICO	60
III.1 Tipo de investigación	60
III.2 Participantes	61
III.3 Categorías de Análisis	62
III.4 Recopilación de Información.....	63
III.4.1 Ingreso al campo.	64
III.4.2 Técnicas e Instrumentos	65
III.5 Procesamiento y análisis de la información.....	67
III.5.1 Procesamiento de la información.....	67
III.5.2 Análisis de información.....	67
III. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	69
IV.1 Resultados.....	69
IV.1.1 Resultados del programa de estudios y consulta al personal docente	69
IV.1.2 Resultados de las Entrevistas.....	71
IV.1.3 Análisis comparativo de las competencias evaluadas por los empresarios.	74
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
V.1 Conclusiones	76
V.2 Recomendaciones	78
V. PROPUESTA.....	80
VI.1 Situación problemática.....	80
VI.2 Situación actual	80
VI.3 Objetivo General	81
VI.4 Propuesta de solución.....	81
VI. LISTA DE REFERENCIAS.....	83
VII. APÉNDICES.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Empresas de Servicios compartidos en Costa Rica.....	05
Tabla 2 Contenidos pragmáticos programa de estudios de X año.....	27
Tabla 3 Comparación entre saberes y pilares.....	37
Tabla 4 Ocho competencias clave necesarias para todas las sociedades del conocimiento.....	41
Tabla 5 Competencias propuestas por Martha Alles (2007), Primeros Niveles.....	59
Tabla 6 Categorías de análisis.....	62
Tabla 7 Cuadro que muestra el Nivel de Importancia que según el criterio de las empresas deben demostrar los graduados de Colegios Técnicas Profesionales de la Especialidad de Contabilidad y Finanzas	72
Tabla 8 Análisis Comparativo.....	74

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Crecimiento de los servicios de tercerización en Costa Rica	4
Cuadro N° 2 Carreras Técnicas de mayor demanda.....	6
Cuadro N° 3 Lista de los 10 puestos más difíciles de cubrir	20
Cuadro N° 4 EBNC definida por el MEP.....	29
Cuadro N° 5 Comparación entre Educación Técnica Tradicional y EBNC	31
Cuadro N° 6 Saberes	36
Cuadro N° 7 Clasificación de Competencias según la OCDE	39
Cuadro N° 8 Esquematización de las competencias de empleabilidad	43
Cuadro N° 9 Constructos de la dimensión CBV	45
Cuadro N° 10 El concepto de Competencia	46
Cuadro N° 11 Indicadores o escalas	48
Cuadro N° 12 Indicadores definidos para la competencia: Iniciativa	49
Cuadro N° 13 Modelo del iceberg.....	54
Cuadro N° 14 Competencias se definen según el nivel jerárquico.....	55
Cuadro N° 15 Competencias según Spencer y Spencer (1993).....	56
Cuadro N° 16 Triangulación de Información	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Deficiencias de Competencias en América	33
Gráfico N°2 Nivel de frecuencia que según el criterio de los participantes son requeridas por los graduados	86

GLOSARIO DE TÉRMINOS

CBV	Competencias Básicas para la Vida
CINDE	Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo
CSC	Centro de Servicio Compartido
CSE	Concejo Superior de Educación
EBNC	Educación Basada en Normas por Competencias
EFTP	Educación y la Formación Técnica y Profesional
ETP	Educación Técnica Profesional
INA	Instituto Nacional de Aprendizaje
MEP	Ministerio de Educación Pública
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OIT	Organización Internacional del Trabajo
PEN	Programa Estado de la Nación
P&G	Procter & Gamble
UNA	Universidad Nacional de Costa Rica
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presenta el tema en estudio y la justificación. Se plantea el problema de investigación y su importancia. Se exponen el objetivo general y los específicos; además, se hace mención de las limitantes del proceso, así como sus alcances.

I.1 Justificación

En este apartado se presenta la justificación a nivel personal y a nivel nacional que tiene este estudio.

I.1.1 A nivel personal

Interesa generar un insumo que permita dar a conocer las necesidades que exige el mercado laboral en el campo de la Contabilidad, por parte de los graduados de colegios técnicos profesionales. Este aporte podrá ser de gran utilidad para los Asesores Nacionales de Educación, quienes llevan a cabo los rediseños de los planes educativos establecidos por el Ministerio de Educación Pública (en adelante MEP).

I.1.2 Nivel Nacional

En este apartado se presenta la justificación a nivel nacional, la cual se presentará primeramente señalando la importancia de los Centros de Servicio Compartidos en Costa Rica y posteriormente se abordará la importancia de la Educación Técnica Profesional.

Centros de servicio compartidos en Costa Rica

Según Álvarez (2015) los Centros de Servicio Compartidos (en adelante CSC) “son una forma de administración de servicios financieros actualizada, que evoluciona rápidamente”

(parr.1). Los cuales se conforman para llevar a cabo determinados procesos y actividades, que se hacen de manera descentralizada en varias unidades de negocio, locación o región; estos centros pueden generar “entre un 15% Y 20% de ahorro adicionado a un mejoramiento sustancial de funciones y las organizaciones” Mancilla (como se citó en Álvarez, 2015).

Los procesos se trasladan de cada unidad de negocio a una unidad central, la cual provee servicios a nivel nacional, regional o global. Se puede decir que es una forma de tercerización de servicios.

Algunos de los procesos que pueden llevarse a cabo por estas organizaciones son:

- | | |
|---------------------|------------------------------|
| ❖ Cuentas a Pagar. | ❖ Reportes, Informes. |
| ❖ Contabilidad. | ❖ Recursos Humanos. |
| ❖ Activo Fijo. | ❖ Créditos y cobro. |
| ❖ Cuentas a cobrar. | ❖ Sistemas (soporte, diseño, |
| ❖ Salarios. | desarrollo). |
| ❖ Planillas. | ❖ Gastos y viajes. |

La Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (en adelante CINDE) (2015) señala que Costa Rica se desempeña en una amplia gama de procesos, estas son algunas actividades de negocio que se desarrollan en nuestro país:

Finalizas y Contabilidad.

Back Office.

Recursos Humanos.

Ingeniería y diseño.

Tecnologías digitales.

Centros de Contacto.

En el área de finanzas y contabilidad se desarrollan procesos como: órdenes de pago, auditoría, contabilidad general, contabilidad de costos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, activos fijos.

Existen muchas razones por las que se crean estos centros, entre ellas:

- ❖ Globalización de los negocios.
- ❖ Diversificación de negocios por parte de grupos económicos.
- ❖ Adquisición de compañías que generan duplicación de actividades administrativas.
- ❖ Necesidad de reducción de costos.
- ❖ Avance de la tecnología y la comunicación (procesar información en un país y utilizarla en otro, en tiempo real).

Con base en los reportado por CINDE en el año 2015, se tiene que Costa Rica es considerado como una alternativa a nivel regional para la tercerización servicios, y se debe a que es, actualmente, el primer exportador en servicios de valor agregado en América Latina, superando países como Chile, Brasil y Perú (CINDE, 2015).

En el siguiente cuadro se muestran algunas cifras sobre los beneficios que han generado estos servicios en Costa Rica.



Cuadro N° 1 Crecimiento de los servicios de tercerización en Costa Rica.

Fuente: CINDE (2015)

Los resultados demuestran que el empleo en este sector ha crecido 47 veces más que en el año 2000; y que el número de empresas ha pasado de seis en el año 2000 a 120 en el 2014, lo que representa un aumento considerable de 20 veces más que en el 2000 y una productividad por empleado con un incremento de un 40%.

De acuerdo con CINDE (2013) en su Annual Report, el sector servicios continúa generando un gran número de empleos, en el año 2013 el empleo en el sector servicios se incrementó un 60%, lo que representan un total de 46,465 personas contratadas en 142 compañías instaladas en nuestro país.

En el Informe de CINDE (2014) se tiene que existen 34 Centros de Servicios Compartidos instalados en Costa Rica, lo que refleja un crecimiento acelerado a lo largo de los años.

En la siguiente tabla se muestra el nombre de las empresas que brindan servicios de tercerización y el año en que se instalaron en Costa Rica.

Tabla 1

Empresas de Servicios compartidos en Costa Rica

Empresa	Año en que se instaló en C.R.
Roche	1985
Glaxo Smith Kline	1990
Equifax	1995
Western Union	1998
Procter & Gamble GBS	1999
IBM	2003
Fiserv	2004
DHL	2005
Intel SS	2005
APL	2005
Dole SS	2005
Baxter Americas	2005
Oracle	2007
British American Tobacco	2007
Hellmann Logistic	2007
Citi Business Service	2008
Lion Resources	2008
Emerson	2009
Inter American Development Bank	2009
Aliaxis	2010
Amway	2010
Curliss Wright	2010
National Instruments	2010
Bridgestone	2011
Ernst & Young	2011
Tomson Reuters	2011
Walmart GSS	2011
Kimberly Clark	2013
World Vision	2013
Zoetis	2013
Pfizer	2013
Bacardi	2014

Cargill Business Services	2014
Brightstar	2014

Fuente: Elaboración propia, a partir de datos de CINDE (2014)

Como se puede constatar, hay un crecimiento de organizaciones a lo largo de los años y que fomentan el empleo, contribuyendo al desarrollo de nuestro país.

Por otro lado, CINDE (2014) señala que la especialidad de Contabilidad y Finanzas ocupa el puesto N°5 en el rating de las carreras técnicas de mayor demanda, según se puede detallar en el siguiente cuadro.

Puesto	Especialidad
1	Inspectores de Calidad
2	Inyección de plásticos y moldeo
3	Mecánica de precisión y mantenimiento industrial
4	Electromecánica y electrónica industrial
5	Contabilidad y finanzas
6	Diseño publicitario, animación digital
7	Redes y telemática
8	Desarrollo de software
9	SopORTE técnico y electrónica
10	Operador de centro de contacto bilingüe ó trilingüe

Cuadro N° 2 Carreras Técnicas de mayor demanda

Fuente: Encuesta de Recursos Humanos CINCE 2012

Lo que confirma que la especialidad en estudio, es considerada dentro de las carreras técnicas más importantes en Costa Rica.

Por su parte, Fernández (2015) en el periódico El Financiero, indica que “Costa Rica es un imán para la instalación de este tipo de centros, esto se confirma con la llegada del Centro de Servicios Compartidos de Bacardi, y la expansión del Centro de Servicios y el

Centro de Ingeniería de Emerson” (p.1); además Cargill dio a conocer que abrirá 140 nuevas plazas en su centro de servicios. Western Union es otra organización que ha mantenido un crecimiento constante, y tiene estimado seguir aumentando. “La empresa creció en términos de planilla más del 20% en el 2014” (Fernández, 2015). Esta expansión se dio en áreas como desarrollo de contenido para web, desarrollo de producto y negocios digitales. Western Union abrirá una sucursal en Santa Ana este año, con lo cual su ocupación sumará alrededor de 10.000 metros cuadrados y añadirá 150 asientos a su capacidad total. Brookens (citado en Fernández, 2015) afirma que la expansión representa una inversión superior a \$1,5 millones.

Así mismo, Fernández (2015) señala que Procter & Gamble (en adelante P&G) ha evolucionado y continúa creciendo, “hace 15 años se instaló, inicialmente contaba con 50 empleados, hoy cuenta con una planilla de 1.700 empleados” (p.1).

Importancia de la Educación Técnica en Costa Rica

En Costa Rica la Educación Técnica Profesional (en adelante ETP) promueve la formación de recurso humano especializado, con posibilidades de insertarse al mundo laboral. Actualmente, el MEP cuenta con 54 especialidades aprobadas por el Consejo Superior de Educación, divididas en las siguientes modalidades.

- Comercial y Servicios.
- Agropecuaria.
- Industrial.

La modalidad Comercio y Servicios, en la cual se sustenta esta investigación, está conformada por 24 especialidades. Los programas de estudio son de carácter interdisciplinario, ya que en diversas ocupaciones se requiere la formación de aspectos técnicos, donde se incorpore la informática como herramienta, cultura de la calidad, salud ocupacional, gestión empresarial e inglés técnico, con el fin de dar a los graduados, las habilidades y las destrezas requeridas para un mejor desempeño laboral.

En el año 2006 la Educación Técnica sufre un cambio a nivel del modelo curricular, según se señala en la Memoria Institucional 2006-2014, a saber:

El Consejo Superior de Educación aprobó el Modelo de Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC) propuesto por el MEP, con el objetivo no solo de atender los requerimientos de formación integral de los estudiantes, sino también las necesidades particulares para su posterior participación en los sectores productivos. (MEP, 2014.p.259).

Este cambio trae consigo la renovación de los programas de estudios de Educación Técnica y de las especialidades, bajo el precepto del MEP (2014) que pretende “desarrollar la capacidad productiva y emprendedora de los jóvenes y jóvenes adultos” (p.259).

Así mismo, el Consejo Regional de Vinculación con la Empresa y la Comunidad apoya a los colegios técnicos profesionales en el desarrollo de las acciones de vinculación con la empresa, para beneficio del estudiantado. El Departamento de Vinculación con la Empresa y Comunidad es el encargado de unificar la ETP con el sector productivo público, privado y social, con el fin de responder a las necesidades de la sociedad.

Esta vinculación es necesaria para poder conocer lo que sucede en las organizaciones en materia de avances tecnológicos, competencias requeridas para el desempeño de un puesto, perfiles ocupacionales, nuevas tendencias del mercado laboral y las condiciones a las que se enfrenta un graduado en las diferentes empresas.

La sociedad productiva exige cambios que estén amparados desde el seno mismo de la educación y de nuevas ideas para hacerle frente a la celeridad con la que se desarrolla la tecnología de la información y comunicación, con el objetivo de transformar y cambiar la manera de formar individuos, de forma tal, que se les proporcionen los elementos necesarios para vivir en una sociedad competitiva (Álvarez, 2011).

Es por ello que los jóvenes, donde quiera que vivan y sin importar su género necesitan adquirir **competencias**, que los preparen para emplearse de forma digna, a fin de que puedan ser personas de bien, y sobre todo ser participantes activos y críticos de la sociedad en la que viven.

Los jóvenes requieren de competencias para poder adaptarse a distintos entornos laborales y con ello aumentar sus posibilidades de empleabilidad, y permanencia laboral.

El término competencia según Alles (2015) “hace referencia a características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo” (p.82).

En este contexto y valorando la importancia que tiene la Educación Técnica y los Centros de Servicios Compartidos a nivel socioeconómico, tanto para jóvenes y sus

familias, como para el país, se plantea el estudio a fin de determinar las competencias requeridas en el área de la Contabilidad y Finanzas por los empresarios que laboran con graduados de Colegios Técnicos Profesionales, y las competencias que se plantean el programa de estudios del MEP. En este sentido nos enfocaremos en los Centros de Servicios Compartidos, a fin de conocer si se está brindando a los estudiantes, las competencias que requiere este sector productivo.

I.2 Problema

El presente estudio pretende conocer la relación que existe entre las competencias, que a criterio de los empresarios de los Centros de Servicios Compartidos , deben poseer los graduados de Colegios Técnicos Profesionales específicamente en el sector Comercio y Servicios, en la especialidad de Contabilidad y Finanzas, y las competencias que contempla el plan de estudios, de manera que se pueda determinar si existe una concordancia entre las exigencias del mercado laboral y las competencias que están capacitados para ejercer los graduados, según el Perfil Ocupacional Técnico en el nivel Medio de esta especialidad, establecido por el Ministerio de Educación Pública.

Concretamente se desea responder a la siguiente interrogante:

¿Existe una concordancia entre las competencias que los empresarios de Centros de Servicios Compartidos (CSC) demandan de los graduados en la especialidad de Contabilidad y Finanzas de los Colegios Técnicos Profesionales y las que se contemplan el plan de estudios de dicha especialidad?

I.3 Objetivos

Con fin de dar respuesta al problema formulado se establecen los siguientes objetivos generales y específicos:

I.3.1 Objetivos Generales

I.3.1.1 Evaluar la concordancia entre las competencias que los Centros de Servicio Compartido demandan a los graduados en la especialidad Contabilidad y Finanzas de los Colegios Técnicos Profesionales; y las que contempla el plan de estudios de esta especialidad.

I.3.1.2 Contribuir con la actualización del conocimiento sobre las competencias que debe desarrollar el graduado de Educación Técnica del área comercio y servicios, especialidad Contabilidad y Finanzas.

I.3.2 Objetivos Específicos

I.3.2.1 Identificar las competencias que se ofrecen en el plan de estudios del Diseño Curricular bajo el Modelo de Educación Basada en Normas por Competencias especialidad, Contabilidad y Finanzas, establecido por el Ministerio de Educación Pública.

I.3.2.2 Determinar las competencias, que a criterio de empresarios del Centro de Servicio Compartido, deben poseer los graduados de la especialidad Contabilidad y Finanzas, de Colegios Técnicos Profesionales.

I.3.2.3 Analizar comparativamente las expectativas empresariales de los Centros de Servicios Compartidos sobre las competencias que deben poseer los graduados de la especialidad Contabilidad y Finanzas de los Colegios Técnicos Profesionales y aquellas que se contemplan en el plan de estudios de dicha especialidad.

I.3.2.4 Formular una propuesta actualizada sobre las competencias que debe presentar el graduados de la especialidad Contabilidad y Finanzas de los Colegios Técnicos Profesionales.

I.4 Proyecciones

A continuación se plantean los alcances que se espera tenga este proyecto:

- Contribuir en la mejora de los planes de estudio del MEP, ya que los resultados podrán utilizarse como insumo en los rediseños curriculares, bajo el modelo de Educación Basada en Normas por Competencias de las especialidades Contabilidad, Contabilidad y Finanzas, Contabilidad y Costos y Contabilidad y Auditoría del MEP.
- Brindar un aporte al personal docente que imparte la especialidad con contabilidad y finanzas en los Colegios Técnicos Profesionales, de manera que conozcan las competencias que exige el mercado laboral y esas expectativas las contemplen en la formación de los estudiantes a su cargo.
- Aportar a las autoridades de educativas del país un insumo que permita fortalecer las áreas de conocimiento y cumplir con los objetivos que la especialidad requiere en la formación de profesionales.

I.5 Limitaciones

En el proceso de la investigación se presentaron algunas limitaciones que influyeron en el avance del proyecto tales como:

- La aplicación de la entrevista se dificultó ya que no se obtenía una respuesta rápida por parte de los informantes designados, dado que el espacio en sus agendas no coincidía con el cronograma que tenía la investigadora para la recolección de datos por medio de la entrevista, por lo se debió enviar la guía de entrevista mediante correo electrónico con el fin de obtener una pronta respuesta.
- La fidelidad y veracidad de los datos obtenidos en la entrevista aplicada.

A pesar de las limitaciones existentes en el proceso de estudio, se lograron los objetivos del estudio de manera exitosa, superando así los obstáculos encontrados.

I. MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO

El marco teórico es un apartado que ubica al lector en los conceptos e información necesaria, que desarrolla fundamentos teóricos y conceptuales acerca del objetivo en estudio.

El capítulo se compone de temas previamente seleccionados que tienen estrecha relación con el objetivo de la investigación. Se desarrollaron subtemas como: antecedentes educativos realizados dentro y fuera de Costa Rica, enfoques y paradigmas educativos, la ETP en Costa Rica, el enfoque por competencias del MEP, así como aportes en el concepto de competencias por diferentes autores, entre otros. Esta información formó la base fundamental para iniciar el proceso.

II.1 Antecedentes

En este apartado se muestra un resumen de los principales antecedentes de esta investigación, los cuales se ordenaron según el lugar donde fueron realizados, de modo que se presente primero los estudios realizados en el contexto nacional y, posteriormente, los estudios desarrollados fuera del país.

II.1.1 Estudios realizados en Costa Rica

Gamboa, Ortega, Cerdas, Fallas y Monge (2010) realizaron un estudio que contempla los principales antecedentes sobre el tema de las competencias, además de realizar una investigación con profesionales en el área de orientación, para determinar las competencias

indispensables para ejercer esa disciplina. No obstante, las competencias del estudio apuntan, a competencias genéricas, más que específicas.

Por otro lado, en un estudio realizado por Cubero y Cruz (2013) los investigadores utilizan un enfoque fenomenológico dentro del diseño cualitativo, analizan la relación que existe entre las competencias docentes para el desempeño profesional, con los perfiles de salida de la Carrera Enseñanza de las Ciencias del grado de bachillerato de dos universidades públicas y dos universidades privadas. El estudio se basa en los principios de Delors. (Cubero y Cruz, 2013).

Aprender a conocer: cultura general combinada con los conocimientos, en un pequeño número de materias. Es la capacidad para comprender, describir, e interpretar la realidad sociocultural del entorno.

Aprender a hacer, conseguir una competencia que capacite al individuo para hacer frente a diferentes situaciones y sobre todo trabajar en equipo, poner en práctica los conocimientos.

Aprender a convivir, desarrollar la comprensión mutua y paz, realizar proyectos comunes. Vivir en sociedad.

Aprender a ser, fortalecer la personalidad, y obrar con autonomía, juicio, y responsabilidad personal. Pensar en forma crítica, elaborar juicios, desarrollar libertad.

Por su parte, Jiménez y Rangel (2013) realizan una investigación sobre las “Competencias que requiere el diplomado en Educación Comercial para la enseñanza de la especialidad de secretariado” (p. 24). El estudio fue desarrollado en la Escuela de Secretariado Profesional de la UNA, cuyo objetivo principal fue la identificación de las

competencias que son requeridas para desarrollar en el aula, para formar profesionales en diplomado a nivel de pregrado, tomando en consideración las exigencias que el mercado laboral demanda de ellos. Como resultado los investigadores lograron identificar las siguientes competencias:

Competencias generales

- Vocación por enseñar.
- Visión del futuro.
- Actualización constante.

Competencias instrumentales

- Habilidad en el uso de las TIC`s.
- Conocimiento de una lengua extranjera.
- Conocimiento del área de estudio.
- Planificación del tiempo.

Competencias personales

- Dominio de las habilidades básicas.
- Fomento del pensamiento crítico.
- Fortalecimiento de relaciones interpersonales.
- Actualización constante.

Competencias instrumentales

- Habilidad en el uso de las TIC`s.
- Conocimiento de una lengua extranjera.
- Conocimiento del área de estudio.
- Planificación del tiempo.

(Jiménez y Rangel, 2013, p.107).

II.1.2 Estudios Realizados Fuera de Costa Rica

La empresa Deloitte, en el año 2013, aporta en su estudio las principales tendencias, tanto actuales como emergentes, que definirán la evolución del talento, recursos humanos y los negocios a escala mundial en los próximos años. La empresa realizó una encuesta a más de 1.300 directivos responsables del área de recursos humanos en 59 países, de las regiones más relevantes del mundo desde el punto de vista económico. Además, señala que si las empresas quieren ser más eficientes, requieren de líderes que puedan trabajar tanto

individual como colectivamente, en diferentes entornos y que puedan adaptarse a los imprevistos, estos resultados muestran la necesidad de una reserva de líderes con competencias, personalidades, experiencias y capacidades diversas, también subrayan la importancia de la flexibilidad y la capacidad de adaptación. Así mismo, el estudio confirma que las empresas continúan luchando por captar el talento necesario para cubrir sus puestos clave, dado que están teniendo problemas a la hora de encontrar las competencias adecuadas en el libre mercado, y puestos muy necesarios siguen estando vacantes (Deloitte, 2013).

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (adelante OIT) realizó un estudio en el 2013 sobre las Tendencias Mundiales de Empleo Juvenil, para dar a conocer sobre los mercados de trabajo de los jóvenes en todo el mundo. En el capítulo 3 propiamente, se abordan temas como, el desajuste de las competencias en las economías avanzadas, además se examinan las tendencias recientes y se determinan la existencia de un desfase de las competencias ofrecidas y las exigidas por el mercado laboral (OIT, 2013).

Por otra lado, Víquez, Valenzuela y Campeán (2015) realizaron una investigación en el campo de las competencias transversales “*Competencia para interactuar en ambientes multiculturales*”, con el objetivo de identificar el conjunto de atributos que distinguen a las personas. Como resultados, los investigadores lograron elaborar un perfil capaz de propiciar acciones educativas en el desarrollo de competencias claves y se identificó una metodología apropiada para tal fin; teoría de principiantes y personal experto. La conclusión a la que llegaron de los sistemas educativos actuales, es que se deben realizar cambios curriculares que permitan formar recursos humanos competentes para la sociedad del conocimiento (Viquez et al., 2015).

Los investigadores Víquez et al. (2015) consideran que pese a los esfuerzos realizados por distintas organizaciones tales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (en adelante UNESCO), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, (en adelante OCDE), entre otras, no tienen claridad en cuanto a las habilidades, competencias y su utilización curricular. Pese a ello, consideran que sí se ha avanzado en la definición de las competencias transversales, identificándolas como aquellas capaces de orientar, teñir y alimentar los planes y programas formativos según la OCDE (2005).

Por su parte, la empresa Manpower Group, en el año 2012, realizó un estudio a nivel mundial sobre la escasez de talento. Los resultados que obtienen es, que los empresarios y directivos líderes del mundo, están teniendo problemas para encontrar talento, y algunas de las razones son, por falta de candidatos con conocimiento técnicos, habilidades o competencias de empleabilidad adecuada.

Los gráficos que se muestran a continuación forman parte de los resultados obtenidos en el estudio realizado por Manpower Group en el año 2012, que permitirán ejemplificar mejor los resultados obtenidos en el estudio:

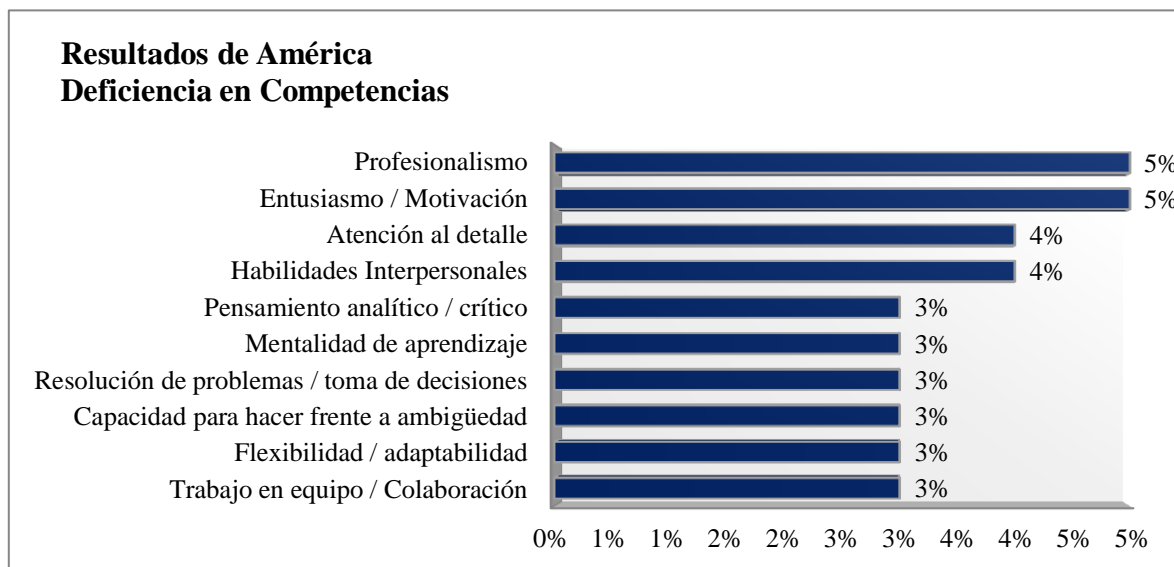


Gráfico N° 3 Deficiencias de Competencias en América.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Manpower Group (2012)

Un elemento interesante del estudio fue que en América los candidatos muestran carencias en las competencias de motivación y el profesionalismo.

Costa Rica: Lista de 10 puestos más difíciles de cubrir	
1	Comerciales
2	Ingenieros
3	Operarios de producción
4	Técnicos Cualificados
5	Secretarias y personal administrativo
6	Personal de atención al cliente y servicio
7	Personal Contable y financiero
8	Directivos
9	Oficios manuales cualificados
10	Perfiles TI

Cuadro N° 3 Lista de los 10 puestos más difíciles de cubrir

Fuente: Manpower Group (2012)

Asimismo, los resultados señalan que en Costa Rica, en el año 2012 los empresarios tienen un 35% de dificultades para cubrir puestos, cinco puntos porcentuales más que en el 2011. Además, en el estudio se tiene que los puestos en Contabilidad y Finanzas ocupan el lugar número siete dentro de los puestos más difíciles de cubrir.

II.2 Marco Contextual

II.2.1 La Educación Técnica en Costa Rica

En Costa Rica el sistema educativo se fundamenta en la Constitución Política que señala que el desarrollo de la educación pública está a cargo del Estado (Constitución Política, 1949). Reglamento a ley N°1362 señala que “El Concejo Superior de Educación (CSE) es

el órgano de naturaleza constitucional con personalidad jurídica instrumental y presupuesto propio, que tiene a su cargo la orientación y dirección de la enseñanza oficial. (Sistema Costarricense de Información Jurídica, 2015).

Por otra parte, el MEP (2015) señala en la Ley Fundamental de Educación N°2160 en donde se establecen los fines de la educación costarricense, a saber:

- a) La formación de ciudadanos amantes de la patria, conscientes de sus deberes, de sus derechos y de sus libertades fundamentales, con profundo sentido de responsabilidad y de respeto a la dignidad humana.
- b) Contribuir al desenvolvimiento de la personalidad humana.
- c) Formar ciudadanos para una democracia en que se concilien los intereses del individuo con los de la comunidad.
- d) Estimular el desarrollo de la solidaridad y de la comprensión humana.
- e) Conservar y ampliar la herencia cultural, impartiendo conocimientos sobre la historia del hombre, las grandes obras de la literatura y los conceptos filosóficos fundamentales.

La educación en nuestro país busca dotar a los estudiantes de destrezas, comportamientos, habilidades, conocimientos, valores, actitudes, y distintas formas de ver el mundo. Favorecer el desarrollo integral de los ciudadanos, su transformación individual y social. Es un Derecho humano, que permite a las personas participar activamente en la sociedad civil y económica del país.

El MEP administra el sistema educativo nacional y le corresponde la ejecución de las disposiciones pertinentes, en materia política educativa y de las determinaciones que emanen del CSE.

En Costa Rica la formación de técnicos se desarrolla en dos modalidades, la ETP que es un subsistema del sistema educativo formal del MEP, en el ciclo diversificado que forma parte del proceso para obtener el bachillerato en Educación Media, que incluye la formación teórica y práctica en una especialidad técnica; los graduados optan por un diploma técnico en el nivel medio y la formación profesional (no formal), es realizada por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y en menor medida por empresas y organizaciones privadas.

Una vez finalizado el III Ciclo de la Educación General Básica, el estudiante puede elegir la Educación Diversificada, la cual se extiende por un periodo de dos o tres años y está dividida en las ramas académica, ambiental, artística y técnica.

El Programa Estado de la Nación señala que:

La Educación Técnica profesional tiene como objetivo principal formar personas con experiencia y conocimientos que las habiliten para una actividad laboral especializada, en la que brindan asistencia o apoyo a los niveles profesionales de formación universitaria. (...) ofrece a las y los jóvenes una opción de estudio que amplía sus oportunidades futuras de obtener empleos e ingresos dignos, así como sus posibilidades de continuar con éxito el proceso formativo (Programa Estado de la Nación [PEN], 2011, p.236).

La UNESCO define la Educación y la Formación Técnica y Profesional (EFTP) como:

La EFTP abarca todos los aspectos del proceso educativo que, además de una enseñanza general, entrañan el estudio de tecnologías y ciencias afines y la adquisición de conocimientos prácticos, actitudes, comprensión y conocimientos

teóricos referentes a las ocupaciones de diversos sectores de la vida económica y social (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Tecnología [UNESCO], 2002, citado en UNESCO, 2013).

Los programas de estudio son de carácter interdisciplinario, ya que en diversas ocupaciones se requiere la formación general en aspectos técnicos, donde se incorpore la informática como herramienta, cultura de la calidad, salud ocupacional, gestión empresarial e inglés técnico, con el fin de dar a los graduados, las habilidades y las destrezas requeridas para un mejor desempeño laboral.

Nuestro sistema Educativo evoluciona según las necesidades de la sociedad y sobre todo de los sistemas productivos que así lo requieren, por lo que en el año 2006 la Educación Técnica se transformó, incorporando la Educación Basada en Competencias en sus currículos, con el fin de responder a esas necesidades.

El Consejo Superior de Educación aprobó el Modelo de Educación Basada en Normas de Competencias (EBNC) propuesto por el MEP, con el objetivo no solo de atender los requerimientos de formación integral de los estudiantes, sino también las necesidades particulares para su posterior participación en los sectores productivos (MEP, 2014.p.259).

Este cambio provoca la renovación de los programas de estudios de Educación Técnica y de las especialidades, bajo el precepto de “desarrollar la capacidad productiva y

empresadora de los jóvenes y jóvenes adultos”. Y en el año 2010 se giran directrices por parte del MEP para incorporar en los planes educativos las normas por competencias.

II.2.2 Especialidad de Contabilidad y Finanzas, MEP

El MEP para la modalidad de Comercio y Servicios tiene definidas 19 especialidades en español y 5 especialidades en inglés, las mismas se pueden detallar en el **apéndice A**. La especialidad de Contabilidad y Finanzas, de la cual se fundamenta esta investigación, pretende dar respuesta a un mercado laboral que requiere técnicos en el nivel medio, no solo en materia contable sino en materia financiera y de esta forma contribuir a que en el país se materialicen las condiciones adecuadas para una participación eficiente, en ese mundo de relaciones complejas y cambios vertiginosos.

Esta especialidad técnica, capacita al egresado para ser competente ante las diversas áreas que se ofrecen.

La especialidad se subdivide en áreas, tales como:

- A) Contexto administrativo:** se estudian los principios administrativos expuestos por Taylor y Fayol, nuevos planteamientos administrativos como el Pensamiento Sistemático y el Empoderamiento de Peter Senge y Arturo Jofré respectivamente. Los contenidos programáticos en esta sub-área son: Administración de Empresas, Administración de Recursos Humanos, Mercadeo, Protocolo y Etiqueta, Cultura de la Calidad y Ética Profesional.
- B) Contabilidad:** los contenidos programáticos que se integran en esta sub-área son: micro economía, PYMES, generalidad de la contabilidad, ciclo contable de la

empresa comercial y de servicios con sus respectivos manuales de cuentas, control contable de las cuentas del balance de situación, contabilidad de actividades especiales (agrícola, turística), contabilidad de las asociaciones y cooperativas.

C) Contabilidad de costos: en esta sub-área se estudia introducción a los costos donde se explican generalidades de los costos y la segunda unidad son los costos por órdenes específicas, donde el estudiante deberá elaborar hojas y cuadros estadísticos correspondientes a los costos que se generaron al trabajar pedidos exactos o específicos en las empresas.

D) Finanzas, Costos y Auditoría: está sub-área integra brevemente los tres énfasis: (Costos, Finanzas, Auditoría), los cuales puede optar el estudiante cuando ingrese a su undécimo año.

E) Inglés conversacional: se desarrolla con un enfoque comunicativo para facilitar la formación integral del educando, mediante un proceso de enseñanza aprendizaje significativo y dinámico que le permita el dominio de vocabulario técnico, de modo que se desenvuelva efectivamente en forma oral y escrita en el contexto de la empresa moderna. Los contenidos programáticos que se integran son: aplicaciones generales de la lengua inglesa en el campo empresarial, aplicaciones contables de la lengua inglesa.

F) Contexto legal: se fundamenta en toda la plataforma legal que sustenta la gestión contable directa o indirectamente.

G) Análisis financiero: esta sub-área ofrece al alumno (a) la oportunidad de desarrollar los contenidos programáticos con énfasis en Finanzas.

H) Control interno: está conformado por unidades de estudio que le permiten al estudiantado aprender fundamentos de auditoría, reconocer las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs), dentro del contexto de su labor como contador.

Los beneficios de esta especialidad son tres primordiales, a saber:

- Satisface un sector del mercado laboral que no puede ser cubierto por un egresado de la especialidad de Contabilidad, Contabilidad y Costos o Contabilidad y Auditoría.
- Incluye tópicos nuevos como: microeconomía, planificación y evaluación de proyectos contables, pequeños y medianas empresas (PYMES), legalización de capitales, normativa nacional e internacional aplicada a la labor contable.
- El programa cuenta curricularmente con 60 horas de simulación empresarial, que facilita la operacionalización de los conocimientos que los alumnos han adquirido.

En la siguiente tabla se muestra algunos de los contenidos pragmático establecidos en el programa de estudios de X año de la especialidad de Contabilidad y Finanzas. Como se puede observar para cada unidad de estudio se establecen los resultados de aprendizaje que se espera alcanzar en el proceso de enseñanza y aprendizaje, además se indica el criterio de evaluación, que le permitirá al docente medir el desempeño del alumno.

Tabla 2

Contenidos pragmáticos programa de estudios de X año

Unidad de Estudio	Resultados de aprendizaje	Criterio de desempeño
Microeconomía	Distinguir los aspectos importantes de los estudios micro económicos.	Distingue los aspectos importantes de los estudios micro económicos.
	Aplicar los aspectos relativos a la oferta y la demanda.	Aplica los aspectos relativos a la oferta y la demanda.
	Clasificar los certificados de calidad (ISO) según el producto o servicio que corresponda.	Clasifica el uso de los ISO según el producto o servicio que corresponda.
Pymes	Identificar las fuentes del Derecho relacionadas con el proceso operativo de las PYMES	Identifica las fuentes del derecho relacionadas con el proceso operativo de las PYMES.
	Identificar los elementos básicos de la administración de las PYMES.	Identifica los elementos básicos de la administración de las PYMES.
	Explicar los fundamentos teóricos de la contabilidad.	Explica los fundamentos teóricos de la contabilidad.
Introducción a la contabilidad	Explicar el marco conceptual de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs) para el adecuado manejo de los aspectos contables.	Explica el marco conceptual de las Normas Internacionales de Información Financiera para el adecuado manejo de los aspectos contables.
	Aplicar los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (P.C.G.A.)	Aplica los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (P.C.G.A.).
	Explicar los elementos básicos en la ecuación patrimonial, para su tratamiento en un sistema contable.	Explica los elementos básicos en la ecuación patrimonial, para su tratamiento en sistema contable.

Fuente: Elaboración propia, a partir de los contenidos pragmáticos que se detallan en el programa de estudios de X año, MEP (2009).

II.2.3 Enfoque por competencias en el MEP

El plan de estudios para la especialidad Contabilidad y Finanzas, data de julio del 2009.

El mismo es producto de una actualización llevada a cabo por el MEP, en donde a través de mesas empresariales desarrolladas entre estudiantes, personal docente y empresarios del

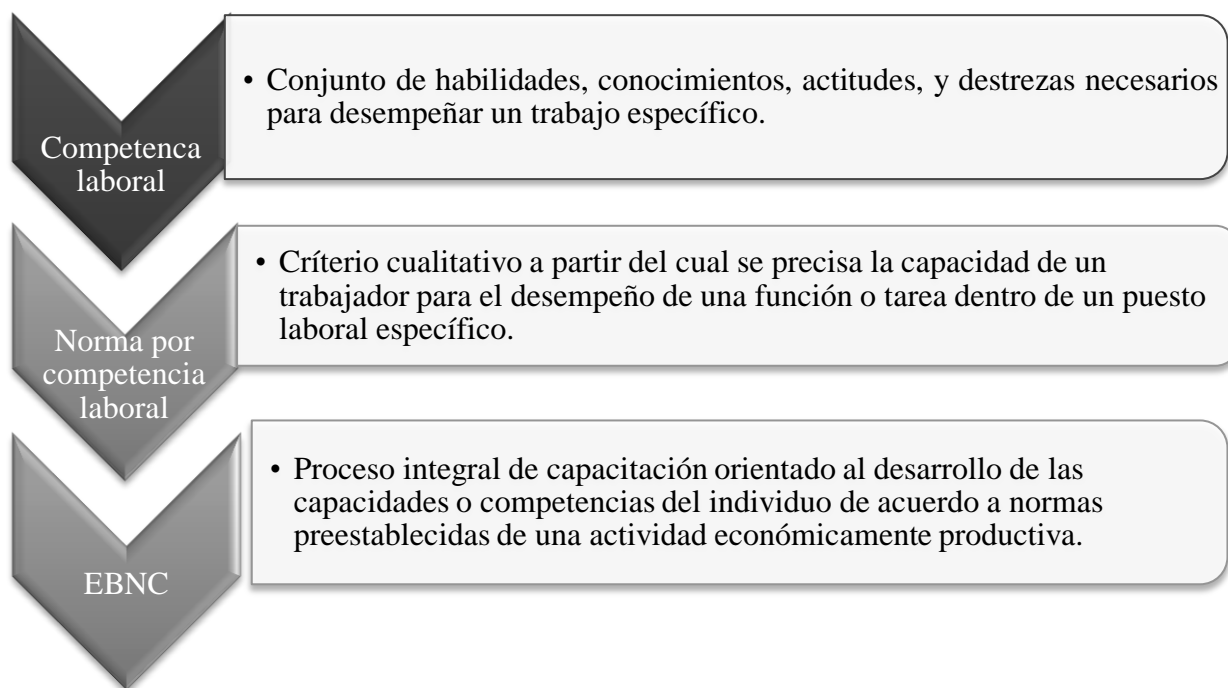
sector entre los años 2005 y 2009, se percibe la necesidad de su actualización. Dentro de los resultados de las mesas empresariales se encuentra que existen diferentes requerimientos entre empresarios de zonas rurales y zonas del área metropolitana, por lo que se decide realizar la actualización del programa, en donde se refuercen temas como legislación tributaria, elaboración de estados financieros y ciclo contable, análisis de cuentas, entre otros, relacionados con contenidos pragmáticos.

A nivel del concepto de educación basada en normas por competencias denominado “Educación Basada en Normas por Competencias” (MEP, 2009) pretende “promover el desarrollo integral y armónico del individuo y que le capacita en todas y cada una de las competencias que requiere una actividad productiva específica” (p.21).

En esta modalidad la competencia es referida a la “realización de una actividad que hace un llamado a habilidades cognoscitivas, psicomotrices o socio-afectivas, necesarias para realizar una actividad” (MEP, 2009).

El Modelo de EBNC es una modalidad educativa que promueve el desarrollo integral y armónico del individuo y le capacita en todas las competencias que requiere tanto para una actividad productiva específica como para enfrentar y resolver problemas en forma creativa y colaborativa. Por un lado, se atienden las expectativas del individuo y la sociedad, y por otro, los requerimientos de los sectores productivos (MEP 2014.p.281).

En el siguiente cuadro se muestra la definición de competencia laboral, norma de competencia laboral y por último la definición de Educación Basada en Normas por Competencias la cual busca integrar los dos conceptos.



Cuadro N° 4 EBNC definida por el MEP

Fuente: MEP (2009)

En este sentido, como se muestra anteriormente, lo que pretende la EBNC es dotar al estudiante de conocimiento y que el mismo sea evaluado mediante un criterio, que mide la capacidad de un trabajador, en el desempeño de una determinada función.

La evaluación de la EBNC es un proceso continuo, que requiere de la recabación de evidencias y la aplicación de criterios de desempeño, que se definen por cada resultado de aprendizaje o en una norma de competencia laboral. La evaluación siempre se va a derivar

de los resultados de aprendizaje y se medirá mediante el desempeño. Las competencias no son observables, pero sí, deducida a partir del desempeño. En este tipo de evaluación no importa tanto recolectar evidencias sobre el conocimiento (saber) del estudiante, sino de su rendimiento (saber hacer).

Algunos métodos que se recomiendan al docente para evaluar competencias son:

(MEP, 2009).

- a) Observación del rendimiento.
- b) Ejercicios de simulación.
- c) Realización de proyectos.
- d) Pruebas escritas u orales.
- e) Pruebas de ejecución.

En la siguiente ilustración se muestra que la educación técnica tradicional respondía a las necesidades del mercado laboral, pero, de una forma poco flexible, mientras que el propósito de la EBNC es una educación que logra adaptarse a diferentes formas, organizaciones productivas.

Educación Técnica Tradicional	Educación Basada en Normas por Competencia
El modelo tradicional de aprendizaje responde a las necesidades de procesos productivos altamente especializados.	Se adapta fácilmente a las diferentes formas de organización de la producción, incluso a aquellas utilizadas por el modelo tradicional.
Los contenidos de los programas son eminentemente académicos. La vinculación con las necesidades del sector productivo no es sistemática ni estructurada.	El sector productivo establece los resultados que espera obtener de la formación, los cuales integran un sistema normalizado de competencia laboral.
Los programas y los cursos son inflexibles.	Sus programas y cursos se estructuran en sub-áreas basados en los sistemas normalizados, que permiten a los estudiantes progresar gradualmente y adquirir niveles de competencia cada vez más avanzados.

Cuadro N° 5 Comparación entre Educación Técnica Tradicional y EBNC

Fuente: Morfín, Antonio. **La nueva modalidad educativa: Educación basada por normas de competencia.** Citado por el MEP (2009).

La EBNC considera las necesidades del sector productivo, incorporando los resultados que espera, mediante un sistema normalizado de competencia laboral.

Los programas proponen que el estudiante pueda adquirir conocimientos de forma gradual, logrando asimilar la información de una forma práctica. Con el propósito de mejorar la capacidad de gestión académica y administrativa, se aprueba en el MEP una nueva estructura organizacional, la creación de Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras, a quien se le asigna el Sistema Integrado Nacional de Educación Técnica, así como los siguientes departamentos:

1. Departamento de Gestión de Empresas y Educación Cooperativa.
2. Departamento de Especialidades Técnicas.
3. Departamento de Vinculación con la Empresa y la Comunidad.

También, se crea el Concejo Regional de Vinculación con la Empresa y la Comunidad con el propósito de apoyar a los colegios técnicos profesionales en el desarrollo de las acciones de vinculación con la empresa, para beneficio del estudiantado. El DVEC es el encargado de unificar la ETP y el sector productivo público, privado y social, con el fin de responder a las necesidades de la sociedad.

Esta vinculación es necesaria para poder conocer lo que acontece en las organizaciones, en materias de avances tecnológicos, competencias requeridas para el desempeño de un puesto, perfiles ocupacionales, nuevas tendencias del mercado laboral y las condiciones a las que se enfrenta un nuevo profesional en las diferentes empresas.

Según López y Farfán (citados en Jiménez y Rangel, 2013) consideran que la EBNC conforma:

Un plan eficaz, tendiente a mejorar el aprendizaje del estudiantado y debe ser un reto que hay que aceptar e integrar en la cultura académica, ya que se tendría un vigoroso instrumento para diseñar currículos innovadores, fortalecer el aprendizaje y con ello, acortar la distancia que se ha ido abriendo entre la educación universitaria y la práctica profesional (p. 20).

Tabón (citado en Jiménez y Rangel 2013) afirma que las competencias conforman la fase fundamental para establecer el currículo, la docencia, el aprendizaje y la evaluación desde una perspectiva de calidad, ya que proporciona indicadores para hacerlo, mejor que cualquier otro enfoque educativo.

II.2.4 Transversalidad de los programas de estudio

Los cambios, producto de la globalización, exigen que el currículo educativo, no solo se centre en aportar conocimientos e información, sino, que primordialmente favorezca el desarrollo de valores, actitudes, habilidades y destrezas, que apunten al mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes, sus familias y de la sociedad en general.

El Programa Nacional de Formación de Valores promueve una educación integral, en donde se incorpora la formación da valores, buscando con ello una mejor calidad de vida de los jóvenes a nivel familiar y social.

Debido a que existe la dificultad de incorporar nuevos contenidos a los planes de estudio, debido al temor de saturarlos, una solución a ello es incorporarlos mediante la “**transversalidad**”. (Comisión Nacional Ampliada de Transversalidad, citado en MEP, 2009).

Enfoque Educativo que aprovecha las oportunidades que ofrece el currículo, incorporando en los procesos de diseño, desarrollo, evaluación y administración curricular, determinados aprendizajes para la vida, integradores y significativos, dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida individual y social. Es de carácter holístico, axiológico, interdisciplinario y contextualizado (p.3).

Dado lo anterior, el Consejo Superior de Educación (citado en MEP, 2009) emite lineamientos sobre el único eje transversal del currículo para el tema de **valores** pretendiendo potenciar el desarrollo socio-afectivo y ético de los estudiantes.

Por lo tanto, se definen temas transversales y para cada uno se definen **competencias** por desarrollar, según se detallan en el **apéndice B**. En este sentido, la definición de competencia es:

Un conjunto integrado de conocimientos, procedimientos, actitudes y valores, que permite un desempeño satisfactorio y autónomo ante situaciones concretas de la vida personal y social (Comisión Nacional Ampliada de transversalidad, citado en MEP, 2009).

A partir de este término se define el término “**competencias transversales**”:

Aquellas que atraviesan e impregnan horizontal y verticalmente, todas las asignaturas del currículo y requieren para su desarrollo del aporte integrado y coordinado de las diferentes disciplinas de estudio, así como de una acción pedagógica conjunta (Castellanos, citado en MEP, 2009).

II.3 Marco Conceptual

II.3.1 Competencias

Inicialmente, se concibe el término competencia en el ámbito laboral, relacionados con procesos productivos de las empresas, así nace el término competencia laboral, el cual se define como la capacidad de llevar a cabo una actividad laboral de manera exitosa.

En esta perspectiva se reconoce que las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente, no solo depende del proceso de aprendizaje, sino también de la experiencia ante diversas situaciones de trabajo.

Por lo que se establecen las normas por competencia, como una expectativa de desempeño en el lugar de trabajo, en donde es posible medir y comparar el comportamiento esperado de un determinado individuo, y la norma es un patrón que indicaría si es un trabajador competente o no.

El desarrollo por competencias requiere ser comprobado en la práctica, en donde los criterios de desempeño se deben entender como los resultados esperados.

Lo que se pretendía era dar respuesta a las competencias exigidas por el ámbito laboral, sin embargo, con el pasar del tiempo, este **paradigma cambia**, incorporándose las competencias en el área laboral, pero de una forma más **holística e integral**, no enfocándose únicamente al ámbito técnico.

En este sentido, la institución educativa no solo debe orientarse en insertar al individuo al sector productivo, sino que también, debe partir de una formación profesional que promueva el desarrollo de atributos como habilidades: conocimientos, actitudes, aptitudes y valores, además, promueva la ocurrencia de varias tareas que se dan simultáneamente dentro del contexto en el cual tiene lugar la acción. Las competencias profesionales integrales, las dividen en tres niveles de competencias: (Gonczi citado en Huerta, Pérez y Castellanos, s. f.)

- Básicas: son las capacidades intelectuales indispensables para el aprendizaje de una profesión (cognitivas, técnicas, metodológicas), de las cuales son adquiridas en niveles educativos tempranos. Por ejemplo, el uso adecuado del lenguaje oral, escrito y matemático.
- Genéricas: consideradas la base común de la profesión o situaciones concretas de la práctica profesional.
- Específicas: son la base particular del ejercicio profesional y se vinculan a condiciones específicas de ejecución.

La propuesta de desarrollo por competencias integrales implica desagregar los saberes en cuatro: prácticos, teóricos, valorativos y de convivencia.

Prácticos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos disciplinares aplicados al desarrollo de una habilidad. • Metodológicos: capacidad y aptitud para llevar a cabo procedimientos.
Teóricos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos teóricos de la disciplina
Valorativos	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes que se relacionan con la predisposición y motivación para el auto-aprendizaje.
Convivir	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para establecer y desarrollar relaciones sociales

Cuadro N° 6 Saberes

Fuente: Elaboración propia, basada en citas realizadas por Huerta, Pérez, Castellanos.

Estos mismos saberes citados por los investigadores son llamados “Los 4 Pilares de la Educación de Delors”, presentado en su informes en 1996 elaborado por la UNESCO, en donde se centraliza en el estudiante como el protagonista de su propia historia, preparado para vivir y enfrentar la vida con las herramientas que va obteniendo y potencializando a través del ciclo de vida.

Para mayor detalle, en la siguiente tabla se muestra una comparación entre los pilares de Delors y los saberes propuestos por Huerta, Pérez y Castellanos.

Tabla 3

Comparación entre saberes y pilares

Saberes Huerta, Pérez, Castellanos		4 Pilares de la Educación Jacques Delors, 1996	
Prácticos	Conocimientos disciplinares aplicados al desarrollo de una habilidad. Metodológicos: capacidad y aptitud para llevar a cabo procedimientos	Aprender a hacer	Adquirir una competencia que permita hacer frente a numerosas situaciones que presenta el medio laboral”, Facilitar el trabajo en equipo (Tomar decisiones, relacionarse, trabajar en grupo, el grado de creatividad).
Teóricos	Conocimientos teóricos de la disciplina	Aprender a conocer	Conocer cultura general amplía la posibilidad de profundizar los conocimientos en un pequeño número de materias. Aprender a aprender, aprendizaje a lo largo de la vida.
Valorativos	Actitudes que se relacionan con la predisposición y motivación para el auto-aprendizaje.	Aprender a vivir	Exige una mayor autonomía y capacidad de juicio, fortalecimiento de la responsabilidad personal en la realización del destino colectivo. Que florezca mejor la propia personalidad y se esté en condiciones de obrar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad personal.
Convivir	Capacidad para	Saber	Conociendo mejor a los demás, su historia,

Saberes Huerta, Pérez, Castellanos	4 Pilares de la Educación Jacques Delors, 1996
establecer y desarrollar vivir relaciones sociales	<p>sus tradiciones y su espiritualidad y, a partir de ahí, crear un espíritu nuevo que impulse la realización de proyectos comunes o la solución inteligente y pacífica de los inevitables conflictos. (...).</p> <p>Juntos desarrollando la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia –realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos- respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz.</p>

Fuente: Elaboración propia, basada en citas realizadas por Huerta, Pérez, Castellanos y Delors 1996

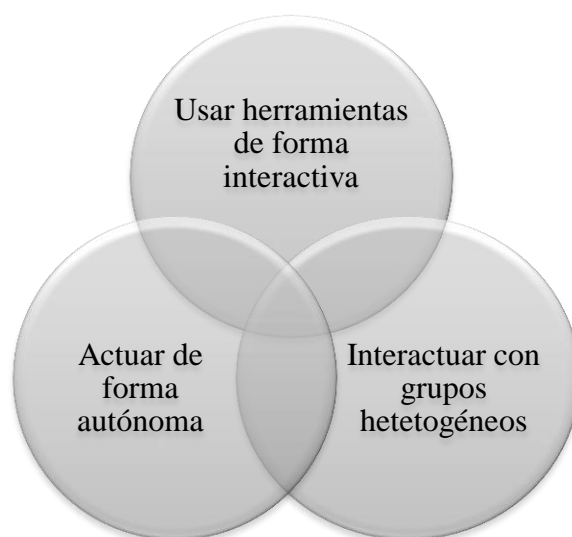
En este contexto, esta investigación pretende ir más allá de aquellas competencias establecidas en el ámbito técnico, sino que, se pretende investigar sobre las competencias necesarias para la vida y que son requeridas para cualquier ambiente laboral, independientemente de la gestión que se realice, por decirlo de otra forma, aquellas aplicables en múltiples áreas de la vida.

Por lo tanto, surgen las siguientes preguntas: ¿Qué debe poseer un individuo para funcionar bien en sociedad? ¿Qué competencias debe poseer un individuo para encontrar y retener un trabajo? y ¿Qué cualidades debe poseer para adaptarse a los cambios de tecnología de forma acelerada?

La OCDE a través del proyecto DeSeCo (Definition and Selection of Competencies), definen el término de competencias como:

Una competencia es más que conocimientos y destrezas. Involucra la habilidad de enfrentar demandas complejas, apoyándose en y movilizando recursos psicosociales (incluyendo destrezas y actitudes) en un contexto en particular. Por ejemplo, la habilidad de comunicarse efectivamente es una competencia que se puede apoyar en el conocimiento de un individuo del lenguaje, destrezas prácticas en tecnología e información y actitudes con las personas que se comunica (OCDE, 2005.p.3).

Para la OCDE, los individuos requerirán competencias dependiendo de las situaciones de vida que experimenten, a través de un proyecto denominado DeSeCo, expertos e instituciones buscan identificar un conjunto de competencias claves, por lo que las clasifican.



Cuadro N° 7 Clasificación de Competencias según la OCDE

Fuente: Elaboración propia.

- Los individuos deben usar una variedad de herramientas para interactuar con el ambiente, tanto físicas (Tecnología de la información) como socioculturales (uso del lenguaje).
- Comunicación asertiva con otros individuos, dado que cada vez se va perdiendo la capacidad de interactuar y compartir experiencias con otras personas.
- Por último, los individuos deben ser responsables de sus propias vidas con el fin de fomentar la autonomía.

La OCDE también considera que los individuos deben pensar y reflexionar. La reflexión va más allá de un proceso introspectivo, involucra no solo la habilidad de aplicar de forma rutinaria una fórmula o método para confrontar una situación, sino también, la capacidad de adaptarse al cambio, aprender de las experiencias, pensar y actuar con actitud crítica.

Las competencias no se definen por consideraciones arbitrarias sobre cualidades o destrezas deseables, más bien, es un proceso formal y cuidadoso que permita o favorezca el buen funcionamiento de una sociedad. La competencia también puede representar una consideración que puede fijar un individuo para transformar el mundo en el que vive, está definida por la demanda de lo cotidiano, sus metas, entre otras.

Según la OCDE (2005), las competencias deben considerar los siguientes aspectos:

- Cambio de la tecnología.
- Transformación de las sociedades.
- Globalización.

En países miembros de la OCDE, se da gran valor a la flexibilidad, espíritu emprendedor, responsabilidad personal, innovación, creatividad, autodirección y automotivación, además de las habilidades de pensar por sí mismos y tomar la responsabilidad de su aprendizaje y acciones. Las competencias propuestas por la OCDE se pueden ver para más detalle en el **apéndice C**.

Por otra parte, el Parlamento Europeo (2004) con afán de mantener la llamada “Estrategia de Lisboa” define las competencias claves, como instrumentos esenciales que debe mantener una sociedad basada en el conocimiento, además se plantea que quienes deben adquirir estas competencias son los jóvenes una vez finalizada su enseñanza obligatoria, ya que les prepara para la vida adulta, profesional, por lo que se debe considerar como un proceso de desarrollo permanente. En la siguiente tabla se muestran las ocho competencias definidas en el Parlamento Europeo (citado en Comisión Europea, 2004):

Tabla 4

Ocho competencias clave necesarias para todas las sociedades del conocimiento

Competencia	Definición
1 Comunicación en la lengua materna	Comunicación es la habilidad para expresar e interpretar pensamientos, sentimientos y hechos tanto de forma oral como escrita (escuchar, hablar, leer y escribir), y para interactuar lingüísticamente de forma apropiada en una amplia gama de contextos sociales y culturales— educación y formación, trabajo, hogar y ocio.
2 Comunicación en una lengua extranjera	La comunicación en lenguas extranjeras comparte de forma general las principales dimensiones de las destrezas de comunicación en la lengua materna: está basada en la habilidad para comprender, expresar e interpretar pensamientos, sentimientos y hechos tanto de forma oral como escrita (escuchar, hablar, leer y escribir) en una gama apropiada de contextos sociales — trabajo, hogar, ocio, educación y formación — de acuerdo con los deseos y necesidades de cada uno. La comunicación en lenguas extranjeras también necesita destrezas tales como la mediación y el entendimiento intercultural. El grado de habilidad variará entre las cuatro dimensiones, entre las diferentes

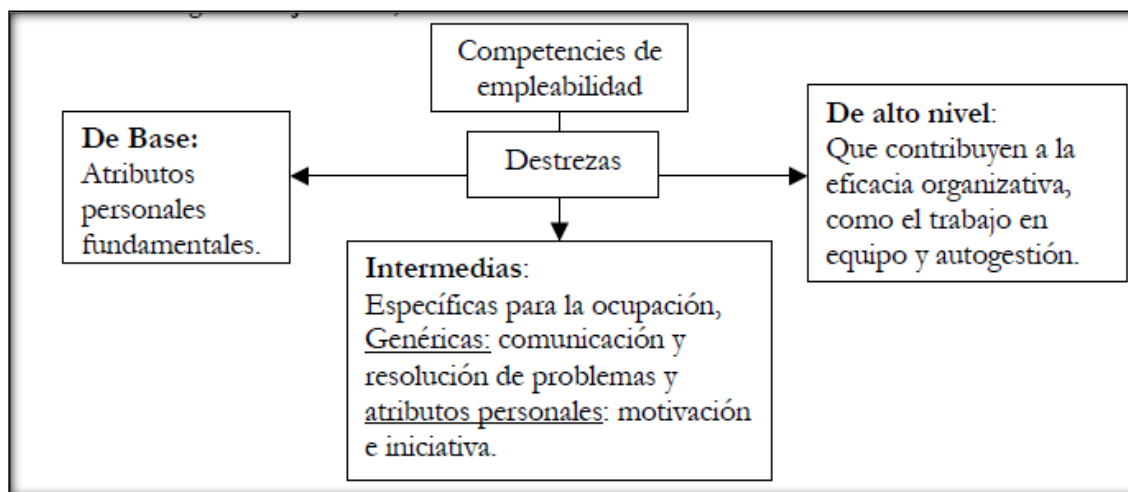
Competencia	Definición
	lenguas y de acuerdo con el entorno y herencia lingüística del individuo ¹⁴ .
3 Competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología	<p>La alfabetización numérica es la habilidad para usar la suma, resta, multiplicación, división y ratio en cálculo mental y escrito para resolver una serie de problemas en situaciones cotidianas. Se enfatiza el proceso más que el resultado, y la actividad más que el conocimiento. La alfabetización científica se refiere a la habilidad y disposición para usar la totalidad de los conocimientos y la metodología empleada para explicar el mundo natural. La competencia en tecnología es entendida como el entendimiento y aplicación de esos conocimientos y metodología con objeto de modificar el entorno natural en respuesta a deseos o necesidades humanas.</p>
4 Competencia digital	<p>La competencia digital implica el uso confiado y crítico de los medios electrónicos para el trabajo, ocio y comunicación. Estas competencias están relacionadas con el pensamiento lógico y crítico, con destrezas para el manejo de información de alto nivel, y con el desarrollo eficaz de las destrezas comunicativas.</p> <p>En el nivel más básico, las destrezas de TIC comprenden el uso de tecnologías multimedia para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, y para comunicar y participar en foros a través de Internet.</p>
5 Aprender a aprender	<p>Comprende la disposición y habilidad para organizar y regular el propio aprendizaje, tanto individualmente como en grupos. Incluye la habilidad de organizar el tiempo propio de forma efectiva, de resolver problemas, de adquirir, procesar, evaluar y asimilar conocimientos nuevos, y de ser capaz de aplicar nuevos conocimientos en una variedad de contextos — en el hogar, en el trabajo, en la educación y en la formación. En términos más generales, aprender a aprender contribuye enormemente al manejo de la vida profesional propia.</p>
6 Competencias interpersonales y cívicas	<p>Comprenden todo tipo de comportamientos que un individuo debe dominar para ser capaz de participar de forma eficiente y constructiva en la vida social, y para poder resolver conflictos cuando sea necesario. Las destrezas interpersonales son necesarias para que haya una interacción efectiva individualizada o en grupos, y son empleadas tanto en el ámbito público como en el privado.</p>
7 Espíritu emprendedor	<p>Comprende tanto la capacidad para inducir cambios como la habilidad para acoger, apoyar y adaptarse a los cambios debidos a factores externos.</p> <p>El espíritu emprendedor implica ser responsable de las acciones propias, ya sean positivas o negativas, el desarrollo de una visión estratégica, marcar y cumplir objetivos y estar motivado para triunfar.</p>

Competencia	Definición
8 Expresión cultural	Comprende una apreciación de la importancia de la expresión de ideas de forma creativa en una serie de medios de expresión, incluyendo la música, expresión corporal, literatura y artes plásticas.

Fuente: Elaboración propia, a partir de la información propuesta en Comisión Europea, 2004

Para Collado (2006) en su investigación sobre competencias básicas para la vida (CBV), que nace por una necesidad de construir un indicador para cuantificar el nivel de CBV de los jóvenes entre 15 y 18 años de edad, señala que “la dimensión de competencias básicas para la vida se refiere a aspectos de personalidad, asociados con el desempeño del individuo en sus relaciones consigo mismo y con los demás” (Collado, 2006, p.2).

Además, la Agencia Ejecutora define las competencias de empleabilidad como “el conjunto de capacidades esenciales para aprender y desempeñarse eficazmente en el puesto de trabajo, incluye capacidades de comunicación y de la relación interpersonal, de resolución de problemas y manejo de procesos organizacionales” (Collado, 2006, p.4).



Cuadro N° 8 Esquematización de las competencias de empleabilidad

Fuente: Collado, (2006)

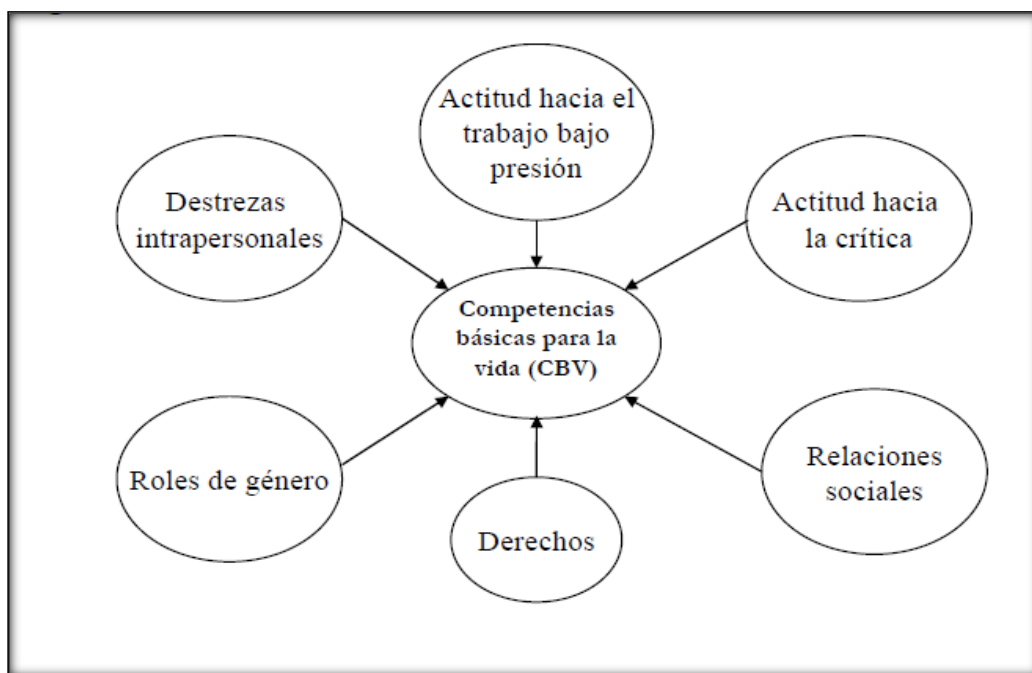
Collado señala algunas destrezas que los empleadores consideran importante, consideradas como **de alto nivel**, según la descripción anterior:

- Habilidad para el trabajo en equipo.
- Expresión oral y escrita.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Capacidad para entender y seguir órdenes.

Por otro lado, las destrezas **de base** son las que se vinculan con atributos personales, tales como:

- La motivación para hacer tareas y labores.
- La autoestima.
- Las actitudes hacia los roles de género y el conocimiento de los derechos y deberes laborales, según el Código de Trabajo y la Ley Contra el Hostigamiento Sexual (citado en Collado, 2006).

Los constructos definidos para operacionalizar la dimensión de CBV se apoyan en el esquema u objetivos de enseñanza de la agencia ejecutora (Collado, 2006).



Cuadro N° 9 Constructos de la dimensión CBV

Fuente: Collado, (2006)

Por otro lado, Martínez, Gallastegi y Yániz (2012) definen el concepto de competencias como: “el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que identificadas e integradamente movilizadas llevan a resultados eficaces en el logro de un objetivo, la solución de un problema o el planteamiento de una situación” (p.8).



Cuadro N° 10 El concepto de Competencia

Fuente: Martínez, Gallastegi y Yániz (2012).

Además Martínez et al. (2012) citan:

La competencia está definida desde la persona que la posee. ...de conocimiento, propio de cada persona, de habilidades o desarrollos de capacidades potenciales que se lleva a cabo si la persona recibe cierta estimulación y ejercita acciones y actitudes o predisposiciones que se consolidan como expresión de los valores reales que rigen la vida de cada persona (p.9).

Los autores definen diferentes clasificaciones de competencias, en tres áreas:

- Técnico profesional: referentes a los contenidos específicos de una profesión, ligados a una especialidad profesional.
- Social-laboral: necesarias para diversas profesiones y que tienen que ver con el modo de enfrentarse a las tareas.

- Personales: aspectos personales que inciden en el proceso de incorporación social que no tienen que ver directamente con el desempeño laboral.

Según los investigadores Martínez et al. (2012), la categoría de competencias profesionales ya están definidas en los catálogos o en los perfiles profesionales, pero para el caso de las competencias sociales-laborales son más difíciles de identificar.

Las competencias personales, por otro lado, están vinculadas con las competencias básicas (definidas por la OCDE), que todo ciudadano requiere para poder tener una realización personal, ejercer la ciudadanía activa, incorporarse en la vida social, y ser capaz de desarrollar un aprendizaje a lo largo de la vida.

Algunas competencias socio-personales identificadas en el estudio son (Martínez et al., 2012):

- Trabajo en equipo: mantener comunicación con compañeros/as para realizar tareas comunes.
- Autonomía: desarrollar la actividad correctamente sin necesidad de ser supervisado, ni preguntar de forma continua.
- Iniciativa: anticipar y resolver de forma adecuada incidencias, conflictos e imprevistos.
- Responsabilidad: hacerse cargo de sus responsabilidades laborales utilizando o gestionando recursos para poder resolver problemas que interfieren en el trabajo, realizar las tareas en los tiempos establecidos.

Según indica el estudio de Martínez et al. (2012), para poder evaluar una competencia, es necesario definir indicadores o criterios de evaluación (según MEP), que expresen una realización efectiva, aquello que alguien haga bien. Los investigadores proponen realizar tablas sencillas como la que se muestra en la siguiente ilustración.

Trabajo en Equipo	Mantiene comunicación con compañeros/as para realizar tareas comunes	Marcar Sí/no	Observaciones
	- Habla con sus compañeros/as antes de iniciar la tarea.		
	- Se coordina con las y los compañeros para evitar solapar trabajos o que queden sin hacer.		
	- Presta ayuda a los y las compañeras cuando lo solicitan.		
	- Sigue y rellena los protocolos para facilitar el trabajo de compañero/as.		
	- Deja constancia de las tareas realizadas en cada turno.		
	- Se comunica con su compañero o compañera para compartir la realización de la tarea.		

Cuadro N° 11 Indicadores o escalas

Fuente: Martínez et al. (2012)

Por ejemplo, para la competencia de iniciativa, definen los siguientes indicadores:

Puesto: Operario/a de Limpieza	
Competencia: Iniciativa	
Indicadores:	
<ul style="list-style-type: none"> - Lleva a cabo la reposición de productos de limpieza cuando éstos se han terminado. - Detecta y registra incidencias, conflictos e imprevistos en el parte de incidencias - Comunica las incidencias, conflictos e imprevistos en función de la gravedad. - Ocupa los espacios de tiempo libre o tiempo muerto con otras tareas del puesto. 	

Cuadro N° 12 Indicadores definidos para la competencia: Iniciativa

Fuente: Martínez, Gallastegi y Yániz (2012)

Para concluir los investigadores indican que las “competencias se adquieren únicamente desde la acción repetida que permite que realmente puedan integrarse en una única cadena de movimientos los conocimientos, las habilidades y las actitudes. **“Ser competente, significa bailar”**. Martínez, Gallastegi y Yániz (2012, p.21).

Vásquez (2001) señala que la Educación Basada en Competencias (en adelante EBC), nace como resultado de la sociedad de la información. Esta autora define el concepto de competencias, como:

Tal y como se entiende en la educación, resulta de las nuevas teorías de cognición y básicamente significa *saberes de ejecución*. Puesto que todo proceso de “conocer” se traduce en un “saber”, entonces es posible decir que son recíprocos competencia y saber: saber pensar, saber desempeñar, saber interpretar, saber actuar en diferentes escenarios, desde sí y para los demás (dentro de un contexto determinado) (Vásquez, 2001,p.3).

Holland (citado en Vásquez, 2001) indica que la EBC se centra en las necesidades, estilos de aprendizaje y potencialidades individuales, para que el alumno llegue a manejar con habilidad las destrezas señaladas por la industria.

Por otro lado, Gardner (citado en Vásquez, 2001) en su teoría de Inteligencias Múltiples define la forma en que deben desarrollarse las competencias en el arte:

- ✓ Producción: hacer una composición o interpretación musical, realizar una pintura o dibujo, escribir imaginativamente o creativamente.
- ✓ Percepción: efectuar distinciones o discriminaciones desde el pensamiento artístico.
- ✓ Reflexión: alejarse de la propia producción e intentar comprender los objetivos, motivos, dificultades y efectos conseguidos.

Vásquez (2001) menciona en su investigación ocho competencias básicas las cuales se agrupan en diferentes habilidades, estos modelos son los más consolidados en Austria, Canadá y Estados Unidos, ver **apéndice D**. Además el autor señala que:

Las competencias son el eje de los nuevos modelos de educación y se centran en el desempeño. Ser competente o mostrar competencia en algo implica una *convergencia* de los conocimientos, las habilidades, los valores y no la suma de éstos. La convergencia de estos elementos es lo que da sentido, límites y alcances a la competencia (p.11).

Por otro lado, en el informe del Banco de Desarrollo de América Latina (2014) se menciona que las principales competencias en que los empresarios tienen dificultades para cubrir son las siguientes:

1. Lingüística e idiomas.
2. Pensamiento científico y tecnológico.

3. Matemática.
4. Digital.
5. Autonomía e iniciativa personal.
6. Auto aprendizaje.
7. Competencia social y ciudadana.
8. Disposición hacia la cultura y el arte.

Cobo (2012), por otro lado, define “competencia” como la capacidad para utilizar conocimientos, destrezas y habilidades personales, sociales o metodológicas, en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y personal.

En el estudio se distinguen dos tipos, las genéricas y las especializadas, específicas o técnicas. Las genéricas o transversales, son las que se relacionan con el comportamiento y actitudes de labores relacionadas con diferentes ámbitos y las especializadas, específicas o técnicas, son las que tienen relación con aspectos técnicos vinculados con la ocupación.

La Educational Structures in Europe (citada en Cobo, 2012) indica otra clasificación de competencias, que son consideradas de vital importancia, para ser desarrolladas por los estudiantes en cualquier área académica, las llamadas competencias instrumentales, las cuales, están orientadas a la adquisición de habilidades cognoscitivas, metodológicas, tecnológicas y lingüísticas, además las competencias interpersonales, referidas al desarrollo de capacidades individuales y sociales; aunado a las competencias sistemáticas, que se centran en la capacidad de integración.

La Confederación Industrial Británica (citado en Cobo, 2012) define para Reino Unido un conjunto de habilidades fundamentales para la empleabilidad tales como comunicación, relaciones con los clientes, trabajo en equipo, y resolución de problemas además de otras como la capacidad lecto escritura, competencia matemática, y el uso de las tecnologías.

Para finalizar con los referentes conceptuales, el Programa Regional de formación ocupacional e inserción laboral según Goleman y Boyatzis, (citados en Programa Regional de Formación Ocupacional e Inserción Laboral, 2009) propone un listado de competencias Genéricas, de conocimiento, de gestión de relaciones, para evaluar a los candidatos o empleados, para un total de 78 competencias, con su respectiva definición, más detalle, ver **apéndice E**.

Spencer y Spencer (1993 citado por Alles, 2006) señalan que la competencia es una característica **subyacente** en el individuo, que está **causalmente relacionada** con el **estándar de efectividad** y con una *performance* superior en un trabajo o situación.

Tomando en consideración las definiciones, Spencer y Spencer complementan su definición agregando el término:

Subyacente, porque es una parte profunda de la personalidad del individuo, y puede predecir un comportamiento.

Causalmente relacionada, es porque la competencia origina o anticipa un comportamiento y desempeño.

Estándar de efectividad, se puede decir que es una forma de medir la competencia, por lo que predice quien lo hace bien o no, lo cual es medido por un criterio o estándar (Alles, 2006).

En definitiva, Spencer y Spencer concluyen que las características definidas anteriormente son fundamentales del ser humano e indican formas de comportamiento o pensamiento, que generalizan situaciones.

Persona	+	Atributos y conocimiento	=	Competencias
---------	---	--------------------------	---	--------------

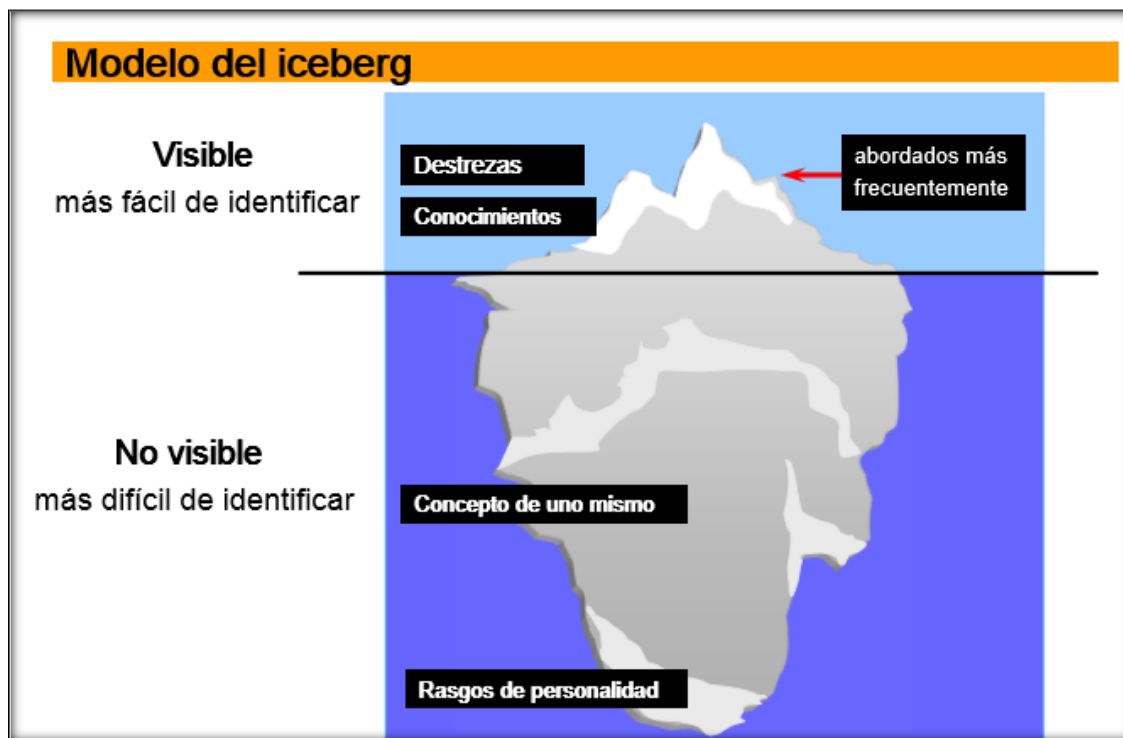
Lo que mencionan Spencer y Spencer es que las personas tienen un conjunto de atributos y conocimientos, los cuales definen la competencia para cierta actividad.

Spencer y Spencer (citados en Alles 2006, p.11) clasifican las competencias en categorías:

1. Motivación.
2. Características.
3. Concepto propio.
4. Conocimiento.
5. Habilidad.

Las competencias de conocimiento y habilidades tienden a ser más visibles y superficiales, que las competencias de concepto de sí mismo y motivaciones, que son menos visibles y se encuentran más profundas en la personalidad de cada individuo.

En el siguiente cuadro, se presenta el modelo del iceberg, en el que se identifican las destrezas y conocimientos por encima del nivel del agua, y por debajo del nivel del agua, el concepto de uno mismo y los rasgos de personalidad.



Cuadro N° 13 Modelo del iceberg

Fuente Spencer y Spencer, citado por Alles, 2006

Spencer y Spencer dividen las competencias en dos grupos, las que son más factibles de detectar y desarrollar, por ende las fáciles de desarrollar y las que presentan dificultad para reconocerse y ser puestas en práctica.

Además, un punto importante que nos fue útil para definir las competencias que van a evaluar en esta investigación, es que Spencer y Spencer mencionan que para puestos complejos, son más importantes las competencias que se exigen, que las habilidades que se relacionan con la tarea, es decir, las que se utilizan para el quehacer diario (Alles, 2006).

En el siguiente cuadro se muestra de forma ilustrativa lo que señalan los autores, al indicar que las competencias van a depender de los niveles jerárquicos.



Cuadro N° 14 Competencias se definen según el nivel jerárquico

Fuente: Martha Alles(2006)

Por lo anterior, podemos definir que para los niveles iniciales, como en el caso de los estudiantes graduados de Colegios Técnicos Profesionales, se deben definir aquellas competencias iniciales, no así las que se consideran para puestos superiores.

Spencer y Spencer (citado en Pertegal, 2011) proponen la siguiente clasificación de competencias:

Competencias de logro y acción	<p>Afán de logro: orientación a la creación de valor.</p> <p>Preocupación por el orden y la calidad.</p> <p>Iniciativa.</p> <p>Búsqueda de Información.</p>
Competencias de ayuda y servicio	<p>Comprensión Interpersonal: escuchar y responder.</p> <p>Orientación al cliente.</p> <p>Conocimiento organizativo.</p>
Competencias de influencia	<p>Influencia e Impacto.</p> <p>Desarrollo de interrelaciones.</p>
Competencias gerenciales	<p>Desarrollo de Personas.</p> <p>Dirección de Personas.</p> <p>Trabajo en Equipo y Cooperación.</p> <p>Liderazgo.</p>
Competencias cognitivas	<p>Pensamiento analítico.</p> <p>Pensamiento conceptual.</p> <p>Adquisición y utilización de Conocimientos Técnicos.</p>
Competencias de eficacia personal	<p>Autocontrol.</p> <p>Autoconfianza: seguridad en uno mismo.</p> <p>Autoconfianza: reacción ante errores y fracasos.</p> <p>Flexibilidad.</p>

Cuadro N° 15 Competencias según Spencer y Spencer (1993)

Fuente: Pertegal, (2011)

II.4 Marco Teórico

El marco teórico que se describe a continuación permitirá sustentar teóricamente el estudio, sin dejar de lado los conceptos u autores antes citados. No obstante, la teoría definida por Alles es sobre la que se sustentó primordialmente esta investigación.

Alles (2006), señala que “el término competencia hace referencia a características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo” (p.82). Las palabras “devenidas comportamiento” hacen referencia a cómo se evidencia la competencia.

Además señala que los puestos de trabajo son distintos dependiendo la empresa y del mercado al que se dediquen (Alles, 2006).

Según Alles hay quienes confunden el término, englobando tanto los conocimientos como las competencias. Los conocimientos son más fáciles de evaluar y detectar, que las competencias. En un proceso de evaluación, se selecciona inicialmente el personal que cuenta con los conocimientos requeridos, posteriormente, se someten para ser evaluados por sus competencias y características más profundas (Alles, 2006).

La implementación del modelo por competencias inicia a partir de la información estratégica de la organización, misión, visión, objetivos y todo lo relacionado a ello, las competencias se clasifican en cardinales, que son las que deben poseer todos los integrantes de la organización y las competencias específicas, que son las que dependerán del área y de las funciones, para cada competencia se deben definir los comportamientos esperados, los cuales se evalúan dependiendo del nivel que se espere de cada competencia y estas van a

depender de cada organización. Una vez que se tienen las competencias la organización debe definir la descripción de puestos por competencias (Alles, 2006).

Por otro lado, Alles señala que las competencias difieren según la especialidad y el nivel de los colaboradores dentro de la organización, como por ejemplo la competencia de Liderazgo no es requerida de la misma forma para todos los niveles (Alles, 2006).

Alles divide las competencias en competencias cardinales y competencias por niveles, las cardinales son aquellas que todos los integrantes de una empresa deberán poseer, estas a su vez se pueden transformar en específicas, que son las que están directamente relacionadas con el puesto (Alles, 2007). Mientras que las competencias para niveles iniciales son aquellas definidas para jóvenes profesionales sin experiencia, por lo que para este estudio se utilizarán doce competencias definidas para este nivel, dado que los graduados de colegios técnicos se apegan a este criterio.

En la siguiente tabla se detallan las competencias que define Alles (2007) para primeros niveles, que son las que se utilizaron en el estudio para realizar la valoración con las empresas.

Tabla 5

Competencias propuestas por Martha Alles (2007), Primeros Niveles.

Denominación	Descripción
1. Flexibilidad	Capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos, cambios en el entorno.
2. Capacidad de aprendizaje	Asociada con la asimilación de la nueva información y su aplicación eficaz.
3. Dinamismo o Energía	Habilidad para trabajar duro, en diferentes situaciones cambiantes o alternativas, con diversos interlocutores que varía en cortos períodos, en jornadas de trabajo prolongadas y hacerlo de forma que el nivel de energía no se vea afectado.
4. Habilidad analítica	(Análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común): tiene que ver con el tipo y alcance del razonamiento y la forma en que cognitivamente una persona organiza el trabajo. Capacidad de una persona de realizar un análisis lógico.
5. Iniciativa, autonomía	Ejecutividad rápida ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día en la actividad. Tomar una acción de manera proactiva, sin esperar a efectuar todas las consultas a la línea jerárquica, evitando el agravamiento de problemas menores.
6. Liderazgo	Habilidad para orientar la acción de grupos de personas en una dirección determinada, inspirando valores de acción. Habilidad para fijar objetivos, seguimiento de estos, y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de otros. Capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegura una comunicación clara.
7. Modalidad de contacto	Lenguaje verbal y no verbal, comunicación oral, persuasión. Comunicación verbal: fluidez verbal, riqueza de vocabulario, expresión verbal, precisión de la comunicación. Comunicación no verbal: a través de la mirada, contacto visual, forma de saludar y dar la mano, expresión facial, gesticulación de con manos y brazos.
8. Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad hacia las necesidades y demandas que un conjunto de clientes internos o externos pueden requerir en el presente y futuro.
9. Productividad	Habilidad de auto-establecerse objetivos de desempeño más alto que el desempeño promedio, alcanzándolos exitosamente.
10. Responsabilidad	Compromiso con que las personas realizan las diferentes tareas a su cargo.
11. Tolerancia a la presión	Habilidad para seguir actuando con eficacia bajo la presión del tiempo y haciendo frente al desacuerdo, la oposición y la diversidad. Capacidad de trabajar y responder con alto rendimiento en situaciones de alta exigencia.
12. Trabajo en equipo	Habilidad de participar activamente de una meta común, incluso cuando no está directamente relacionada con el interés propio.

Fuente: elaboración propia a partir de conceptos de Martha Alles (2007)

II. MARCO METODOLÓGICO

Esta investigación pretende determinar la concordancia entre las competencias que los Centros de Servicio Compartido demandan de los graduados en la especialidad Contabilidad y Finanzas de los Colegios Técnicos Profesionales y las que contempla el plan de estudios de esta especialidad, en este sentido, con el fin de definir la metodología del estudio, se analizaron fuentes de información académicas, impresas y virtuales, de igual forma se desarrolló un apartado de los alcances del proceso investigativo. En el siguiente capítulo se desarrollaron los procedimientos metodológicos, con el objetivo de enriquecer este apartado se tuvo como referencia a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014).

III.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de naturaleza cualitativa con enfoque fenomenológico. La investigación cualitativa se utiliza cuando su propósito es “examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan, los fenómenos que los rodean” (Punch, Lichtman, Morse, Encyclopedia of Educational Psychology,; Lahman y Geist,; Carey, y DeLyser, citados en Hernández et al., 2014, p.358).

El enfoque fenomenológico pretende explorar, describir y comprender lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno (Hernández et al., 2014).

III.2 Participantes

Esta investigación busca determinar la experiencia de diez participantes seleccionados, sobre lo que ellos consideran, son las competencias necesarias para el desempeño de cualquier puesto de trabajo en el área de Contabilidad y Finanzas.

Primeramente, se eligieron diez empresas establecidas en Costa Rica que se dedican a la tercerización de servicios o CSC, fueron elegidas porque se mantiene en contacto con personas que laboran dentro de estas empresas, lo que benefició el acceso al campo. Estas empresas deben contratar estudiantes graduados de Colegios Técnicas Profesionales en la especialidad de Contabilidad y Finanzas.

Con base en lo anterior, estas empresas definieron informantes para que indicaran las competencias que exigen a graduados en la especialidad de Contabilidad y Finanzas.

Para la designación de los informantes se definieron los siguientes criterios de inclusión:

- Desempeñar un puesto en el área de contabilidad.
- Contar con formación técnica en el área contable.
- Mínimo de experiencia laboral en el campo cinco años.
- Manejo de personal.

Es importante indicar que se pactó un acuerdo de confidencialidad con las empresas participantes y los informantes, con motivo de mantener la información y no revelar el nombre de las empresas ni de los informantes.

Por otra parte, se realizó la consulta a un docente sobre las competencias que se desarrollan en el aula, para lo anterior se debió solicitar autorización a la Dirección del Colegio Técnico Profesional Jesús Ocaña Rojas a cargo de la señora Maribel Blanco Venegas, quien asignó como informante, a un profesor de enseñanza de Contabilidad del centro académico.

III.3 Categorías de Análisis

Definición conceptual de las categorías de análisis

Para llevar a cabo este estudio se definieron cuatro categorías de análisis, las cuales surgen de los objetivos propuestos, estas se evaluaron a partir de los resultados de la investigación. A continuación se brinda una definición conceptual de cada una, con el fin de proporcionar un concepto más amplio de las categorías.

Tabla 6

Categorías de análisis

Item	Definición
Denominación:	Se refiere al nombre por el cual se identifica la competencia, ejemplo: Trabajo en equipo
Descripción:	Breve descripción de la competencia
Nivel de frecuencia:	Medir el nivel de frecuencia de uso que a criterio de los entrevistados debe demostrar un graduado de CTP.
Importancia Relativa:	Nivel de importancia relativa de la competencia en el contexto organizacional.

Fuente: elaboración propia

Con base en los aportes teóricos de los diferentes autores antes descritos, se eligieron los propuestos por Alles (2007), dado que esta autora clasifica las competencias en tres niveles (primeros niveles, niveles intermedios y niveles ejecutivos. En el caso de graduados de Colegios Técnicos Profesionales se evaluaron con base en las competencias definidas para primeros niveles, los cuales están enfocadas en jóvenes profesionales, sin experiencia laboral, esto porque existen competencias que se alcanzan con la experiencia a lo largo de los años.

III.4 Recopilación de Información.

En el siguiente apartado se describe la forma en cómo se recopiló la información, primero describiendo el ingreso al campo, la técnica e instrumento utilizado en el proceso, la aplicación y el procesamiento de la información.

Los procedimientos de recolección de información son puntos de relevancia en el momento de realizar una investigación y podrían considerarse el punto medular de la investigación, esto debido a que de este proceso depende la adecuada recopilación de la información.

La recolección de datos pretende recabar información para tener mayor conocimiento sobre las experiencias de los participantes en cuanto al tema de investigación.

III.4.1 Ingreso al campo.

El ingreso al campo, en el caso de las empresas, se realizó mediante una llamada telefónica para coordinar una cita con el personal por contactar de la institución, una vez que se coordinó la cita, se les explicó el objetivo de la investigación. En este primer acercamiento se obtuvo la aceptación de la empresa para realizar la investigación. A partir de ahí las empresas asignaron informantes que cumplieran con los criterios de inclusión antes citados.

Posteriormente, se realizó el acercamiento con los informantes para efectuar las entrevistas, se realizó la aplicación de tres entrevistas de forma directa, siete informantes solicitaron el envío de la guía mediante correo electrónico, dado que no tenían disponibilidad en su agenda. Por este medio, se logró obtener respuesta de cuatro empresas, lamentablemente tres de ellas no contestaron la guía de entrevista.

Por otro lado, en el caso del Colegio Técnico Profesional, se realizó una primera visita al colegio en donde se le explicó a la subdirectora el objetivo de la investigación, logrando con ello la aceptación verbal, sin embargo, se debió presentar una carta formal de parte de la Escuela de Educación Técnica del Instituto Tecnológico de Costa Rica. El colegio asignó a un profesor de Contabilidad para que fungiera como informante en la investigación.

III.4.2 Técnicas e Instrumentos

Como técnica de recolección de la información se empleó la técnica de entrevista individual, utilizando una guía de entrevista semiestructurada, con preguntas cuidadosamente formuladas. Al respecto, Hernández et al., (2014) menciona que la entrevista “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otros (entrevistados)” (p.403), cuya utilidad es obtener la misma información de cada entrevistado facilitando la posibilidad de comparación entre todos.

El instrumento consta de dos partes, la primera está conformada por información de la empresa y del informante, y la segunda parte, conformada por el instrumento que permitió obtener información sobre el nivel de frecuencia de uso que, a criterio de los informantes, debe demostrar el graduado y el nivel de importancia relativa de la competencia en el contexto organizacional:

Nivel de frecuencia: Medir el nivel de frecuencia de uso que a criterio de los entrevistados debe demostrar un graduado de CTP.

Importancia Relativa: Nivel de importancia relativa de la competencia en el contexto organizacional.

Para mayor detalle, la guía de entrevista en el **apéndice F**.

La guía de entrevista se sometió a validación de contenido mediante la técnica de juicio de expertos, fungiendo como tales un grupo profesores del área de Contabilidad. La tarea de dichos jueces consistió en pronunciarse acerca de la claridad en la formulación de los

contenidos del instrumento, así como sobre la correspondencia con la materia en estudio, clasificando sus respuestas en un formato de acuerdo (1) o desacuerdo (0). En su totalidad, los jueces se manifestaron de acuerdo con el instrumento tal y como se propuso.

La guía de entrevista tuvo como objetivo principal que los participantes enumeraran el nivel de importancia que, según su criterio, deben demostrar los graduados de Colegios Técnicos Profesionales de la especialidad Contabilidad y Finanzas de las competencias propuestas por Alles (2007) y las que adicionaron.

Posterior a ello, se les solicitó mediante una Escala Likert, que evaluaran el nivel de frecuencia que, según su criterio, deben demostrar los graduados de Colegios Técnicos Profesionales de la especialidad Contabilidad y Finanzas.

Los reactivos para esta evaluación fueron:

1. Siempre.
2. Casi Siempre.
3. Casi Nunca.
4. Nunca.

III.5 Procesamiento y análisis de la información.

En este apartado se describe la forma en que se realizó el procesamiento de la información y su respectivo análisis.

III.5.1 Procesamiento de la información.

El procesamiento de la información se realizó de forma manual, apoyada en tablas y gráficos de Excel.

III.5.2 Análisis de información.

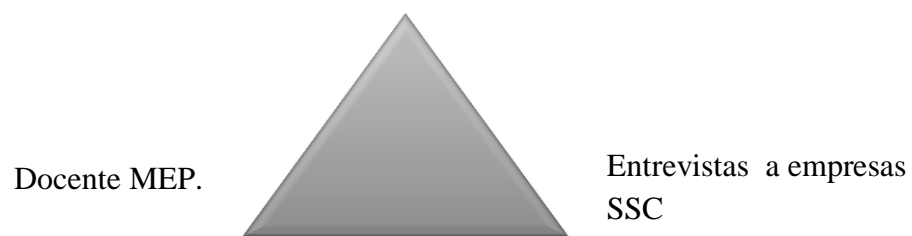
Para el análisis de datos cualitativos según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la recopilación y el análisis ocurren prácticamente en paralelo” (p. 418).

Para realizar la verificación de la información obtenida se aplicó una estrategia de triangulación de las fuentes de información que se consideraron en esta investigación.

Al respecto Fonseca (citado en Badilla y Benavidez, 2013) señala que: “conocer y contrastar los múltiples puntos de vista que se conjugan en una misma circunstancia constituye una práctica recomendable y esencial si se pretende aproximar a un entendimiento profundo de la realidad que permita interpretaciones justificadas” (p.90); por lo que este tipo de triangulación permitió la constatación de los puntos de vista manifestados por los participantes.

En el siguiente cuadro, se detalla los elementos utilizados para realizar la triangulación, utilizando las 12 competencias propuestas por Alles (2007) identificadas para niveles iniciales, la entrevista a los informantes de las empresas y el docente asignado del MEP.

Literatura de Alles (2007)



Cuadro N° 16 Triangulación de Información

Fuente: Elaboración propia.

Para más detalle sobre el análisis de la información, ver **apéndice G**.

III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se muestran los datos recolectados durante la investigación y el análisis correspondiente. Para presentar los resultados de forma ordenada primero se exponen los resultados obtenidos del análisis del programa de estudios de la especialidad en cuestión, posteriormente la matriz de competencias definidas por la autora Alles (2007), ordenada por los informantes de las empresas y por último los resultados arrojados en la entrevista a las empresas y personal docente.

IV.1 Resultados

IV.1.1 Resultados del programa de estudios y consulta al personal docente

Una vez realizado el análisis del plan de estudios del Diseño Curricular bajo el Modelo de Educación Basada en Normas por Competencias especialidad Contabilidad y Finanzas, establecido por el Ministerio de Educación Pública, se determina que no se identifican ninguna de las competencias propuestas por Alles (2007) establecidas para niveles iniciales, más bien lo que se determinó es que la Educación Basada en Normas por Competencias propuesta por el MEP (2009) se define como un “Proceso integral de capacitación, orientado al desarrollo de las capacidades o competencias del individuo de acuerdo con normas preestablecidas de una actividad económicamente productiva” (p.21). Este modelo busca potenciar en el alumno las competencias laborales definidas como “Conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes, y destrezas necesarios para desempeñar un trabajo específico”.

Lo anterior confirma la afirmación lo mencionado por Alles (2006) al señalar que “existe en diversos medios, aún en los académicos, una profunda confusión sobre términos que, siendo parecidos, significan cosas muy diferentes: competencias laborales y las competencias conductuales” (p.68), conocidas como competencias.

El Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional de la OIT (como se citó en Alles, 2006) define la competencia laboral como “la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada;...no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es la capacidad real y demostrada” (p.69).

Aunado a lo anterior, el Concejo de Normalización y Certificación de competencia Laboral (citado en Alles, 2006) señala que “una persona es competente para hacer algo, cuando demuestra que lo sabe hacer” (p.69).

La Educación Basada en Normas por Competencias propuesta por el MEP busca preparar a los estudiantes, de forma que logren desempeñar una actividad productiva específica, la cual es medible mediante el desempeño de la tarea como tal.

En el plan de estudios la definición de competencias transversales apunta a fomentar valores, el abordaje sistemático de los valores en el currículo nacional, así como potenciar el desarrollo socio - afectivo y ético de los estudiantes.

Por otro lado, cuando se realizó la consulta al personal docente y aclarándoles las categorías de análisis, la denominación y la descripción de cada competencia, las

identifican como habilidades “blandas” y no como competencias, lo que confirma la confusión que existe entre competencia laboral y las competencias, según se indicó.

IV.1.2 Resultados de las Entrevistas

Se logró constatar, cuando se les solicitó a los informantes asignados por la empresa, que clasificaran el nivel de importancia que, según su criterio, debe demostrar un graduado, los resultados señalaron que no hay concordancia entre una empresa y otra, lo cual podría obedecer, entre otras cosas, al hecho de que las empresas no son iguales. Desde su concepción, visión y misión son diferentes y, por tanto, lo que se espera de sus trabajadores y, particularmente, las competencias requeridas, dependen del puesto que ejecuten, tal y como lo afirma Alles (2006, p.59) al señalar que “las competencias difieren según las especialidades o áreas y los niveles o funciones de las personas”, esto por cuanto las organizaciones definen sus modelos de manera diversa. Por ejemplo, Alles refiere que la competencia de Liderazgo puede ser requerida para jóvenes profesionales, así como para máximos ejecutivos, pero tendrán diferentes importancia o grado entre los diferentes puestos.

Por otro lado, la misma autora señala que “la empresa debe definir sus competencias o factores de éxito” (p.73) y, una vez definidas estas, “se aplican a diferentes funciones y procesos” de la empresa (ídem).

En la siguiente tabla se muestra la valoración realizada por las empresas participantes y la calificación de las competencias por nivel de importancia.

Tabla 7

Cuadro que muestra el Nivel de Importancia que según el criterio de las empresas deben demostrar los graduados de Colegios Técnicos Profesionales de la Especialidad de Contabilidad y Finanzas.

N ^o	Denominación	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4	Empresa 5	Empresa 6	Empresa 7
1	Flexibilidad	3	5	7	4	12	9	10
2	Capacidad de aprendizaje	1	1	8	2	4	10	3
3	Dinamismo o Energía	2	2	12	6	10	11	9
4	Habilidad analítica	9	3	9	1	1	3	2
5	Iniciativa, autonomía	10	4	13	5	11	4	8
6	Liderazgo	13	10	10	3	2	5	7
7	Modalidad de contacto	3	8	11	7	5	12	12
8	Orientación al cliente interno y externo	5	7	14	8	7	1	11
9	Productividad	11	6	1	12	6	8	6
10	Responsabilidad	6	11	2	10	3	6	5
11	Tolerancia a la presión	12	12	3	9	8	7	4
12	Trabajo en equipo	7	9	6	11	9	2	1
Espacio para anotar las competencias que usted considere importantes tomar en cuenta y que no se encuentren en la lista anterior.								
13	Sentido de urgencia	8						
14	Administración del tiempo			4				
15	Networking			5				
16	Dominio de idiomas o lenguas				13			
17	Adaptación al cambio					1		13
18	Manejo de estrés							14
19	Inteligencia emocional							15
20	Deseo de superación y crecimiento							16

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos.

Por último, se solicitó a los informantes evaluar el nivel de frecuencia que, según su criterio, debe demostrar el graduado de las competencias propuestas por Alles(2007). Como resultado se obtuvo que la competencia Responsabilidad es requerida en un 100% por los informantes y en segundo lugar están las competencias “Liderazgo” y “Capacidad de Aprendizaje” representando un 86%.

Es importante señalar que ningún participante señaló que una competencia nunca es requerida, más bien el 67% de las competencias se encuentra entre siempre y casi siempre y solo un 33% representa casi nunca.

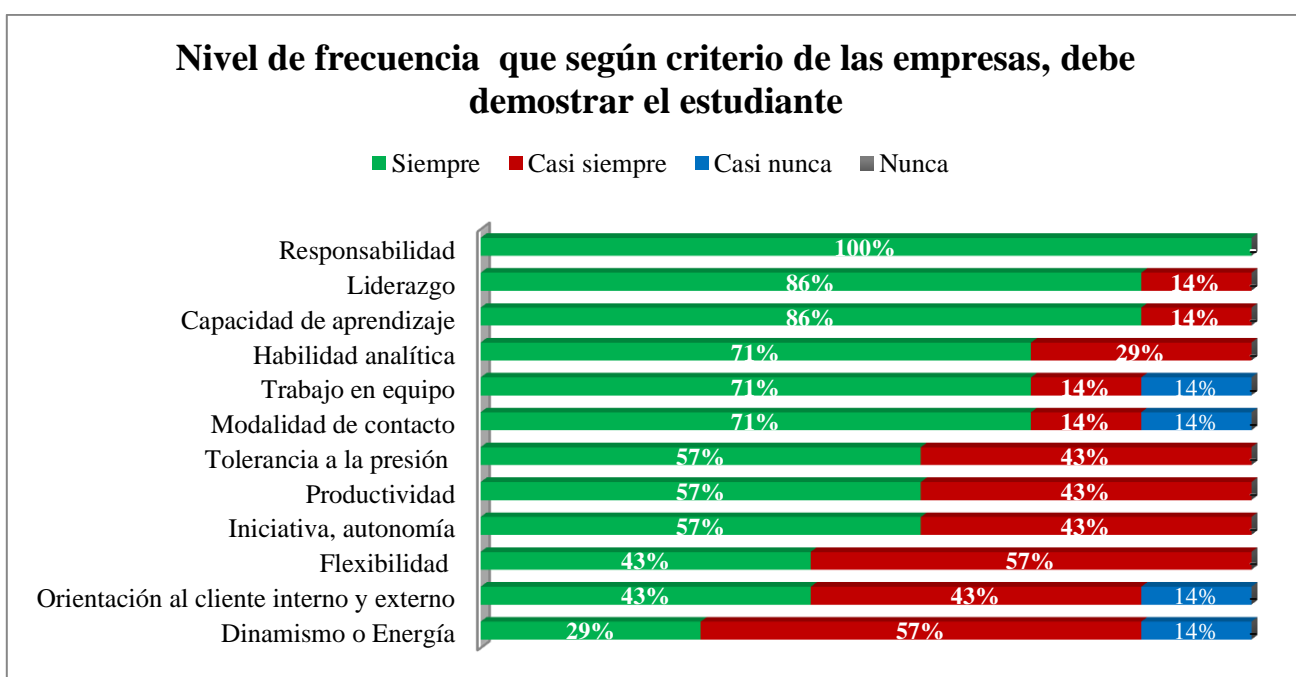


Gráfico N° 4 Nivel de frecuencia que según el criterio de los participantes son requeridas por los graduados

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos

En el cuadro anterior es importante recalcar la importancia que le dan las empresas a la competencia “Responsabilidad”.

IV.1.3 Análisis comparativo de las competencias evaluadas por los empresarios.

Para realizar el análisis comparativo, se utilizaron las competencias consideradas por los informantes con el número uno y dos, en donde uno era el más importante y dos menos importante considerando el nivel de importancia y el nivel de frecuencia. Se presenta un análisis comparativo tomando en cuenta las competencias identificadas por los empresarios, en las dos valoraciones que se realizaron.

Tabla 8

Análisis Comparativo

Competencia considerada número uno y dos, en el Nivel de Importancia identificado por las empresas		Competencia considerada número uno y dos, en el Nivel de Frecuencia, identificado por las empresas	Coincidencia
1	✓ Capacidad de aprendizaje	✓ Responsabilidad	1. Responsabilidad
	✓ Habilidad analítica		
	✓ Trabajo en equipo		
	✓ Productividad		
	✓ Responsabilidad		
	✓ Orientación al cliente interno y externo		
2	✓ Dinamismo y energía	✓ Capacidad de aprendizaje	1. Capacidad de aprendizaje
	✓ Responsabilidad		
	✓ Capacidad de Aprendizaje	✓ Liderazgo	2. Liderazgo
	✓ Liderazgo		
	✓ Trabajo en equipo		
	✓ Capacidad de aprendizaje		

Fuente: Elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos.

Dado lo anterior, se puede observar que existen coincidencias entre el nivel de importancia y el nivel de frecuencia evaluado por los informantes de las empresas, por lo

que se propone que el MEP incluya dentro de su plan de estudios el desarrollo de las siguientes competencias:

- Responsabilidad.
- Capacidad de aprendizaje.
- Liderazgo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En respuesta a los objetivos planteados en la investigación, a continuación se presentan las conclusiones y las recomendaciones:

V.1 Conclusiones

- Existe confusión por parte del Ministerio de Educación Pública y personal docente sobre el término competencia laboral y lo que es una competencia conductual, las cuales son conocidas como competencias en general, “sin aditamento alguno” (Alles, 2006. p. 70). En este sentido, las competencias propuestas por Alles son reconocidas por el personal docente como habilidades “blandas”.
- En el plan de estudios no se definen las competencias, ni una guía de cómo debe desarrollarlas el docente en el aula, lo que provoca que a la hora de que el graduado deba insertarse al mercado laboral, las organizaciones encuentran un desfase entre lo que desean y los que ofrecen los graduados, tal y como lo confirma la Organización Internacional del Trabajo, al señalar en su estudio la existencia de un desfase entre las competencias ofrecidas y las exigidas por el mercado laboral (OIT, 2013).
- Los informantes de las empresas reconocen las competencias evaluadas como tales. Contrario a lo anterior, los docentes denominan habilidades “blandas” a dichas competencias, lo que denota una clara confusión conceptual.

- Dentro del análisis realizado, se determinan coincidencias entre el nivel de importancia y el nivel de frecuencia identificado por los informantes de las empresas, por lo que se propone al Ministerio de Educación Pública que incorpore dentro del plan de estudios de la especialidad Contabilidad y Finanzas las siguientes competencias:
 - Responsabilidad.
 - Capacidad de aprendizaje.
 - Liderazgo.

- Al evaluar el nivel de importancia que le otorgan los informantes a las competencias de una empresa a otra, no se encontró similitud entre los resultados obtenidos, lo que confirma que las competencias que requieren las empresas de los graduados van a depender de su planificación estratégica (la visión, misión, valores) y del puesto o función que desempeñen los graduados de Colegios Técnicos Profesionales de la especialidad Contabilidad y Finanzas en estas organizaciones.

V.2 Recomendaciones

- Es importante reforzar los espacios de vinculación con las empresas, al menos una vez al año, de manera que el Ministerio de Educación Pública pueda actualizar las necesidades del sector productivo público, privado y social, sobre cambios en las tecnologías y necesidades de las organizaciones.
- La actualización de los planes de estudios de la especialidad Contabilidad y Finanzas establecidos por el Ministerio de Educación Pública, incorporando una estrategia curricular que promueva el desarrollo y evaluación de las competencias, al menos de las que resultaron más relevantes por parte de los Centros de Servicios Compartidos que participaron en el estudio, a saber:
 - Responsabilidad.
 - Capacidad de aprendizaje.
 - Liderazgo.
- Concretar por parte del Ministerio de Educación Pública un programa de capacitación docente, en el ámbito de competencias, que permita establecer una adecuada conceptualización y diferenciación de competencias y habilidades, en congruencia con los requerimientos del sector productivo en esta materia.

➤ Finalmente a modo de recomendación se presenta la siguiente propuesta:

1. El Ministerio de Educación Pública debe establecer un programa de capacitación docente en conjunto con el sector productivo, en el ámbito de competencias, que permita comprender la diferencia entre competencia y habilidades.
2. Crear espacios de vinculación con la empresa que permita conocer los requerimientos del sector productivo en cuanto al ámbito de competencias.
3. Actualización del plan de estudios de la Especialidad Contabilidad y Finanzas, incorporando las comunales exigencias del sector productivo en cuanto a competencias.
4. Realizar investigaciones constantes, de manera que permitan conocer las necesidades del sector productivo, para conseguir que la educación siempre este a la vanguardia de las necesidades de los empleadores.
5. La valoración de la Educación Dual por parte de Ministerio de Educación Pública como una forma en que los estudiantes puedan desarrollar directamente en las empresas, las competencias identificadas por las instituciones participantes en el estudio tales como:
 - Responsabilidad, Capacidad de aprendizaje, Liderazgo.

V. PROPUESTA

VI.1 Situación problemática

No existe una coordinación entre los requerimientos del sector productivo y el Ministerio de Educación Pública que demuestren una vinculación adecuada y una permanente actualización, lo que provoca que los graduados tengan deficiencias sobre lo que el sector espera de ellos.

VI.2 Situación actual

Existen diferentes criterios y conceptos entre lo que el Ministerio de Educación Pública define como competencia y lo que los Centros de Servicio Compartidos consideran según se pudo constatar en esta investigación

En el estudio realizado se pudo determinar que el sector productivo considera que el graduado debe presentar las siguientes competencias:

- Responsabilidad.
- Capacidad de aprendizaje.
- Liderazgo.

VI.3 Objetivo General

Esta propuesta pretende contribuir con la actualización del conocimiento sobre las competencias que debe desarrollar el graduado de Educación Técnica del área comercio y servicios, especialidad Contabilidad y Finanzas.

VI.4 Propuesta de solución

6. El Ministerio de Educación Pública debe establecer un programa de capacitación docente, en conjunto con el sector productivo, en el ámbito de competencias, que permita comprender la diferencia entre competencia y habilidades.
7. Crear espacios de vinculación con la empresa que permita conocer los requerimientos del sector productivo, en cuanto al ámbito de competencias.
8. Actualización del plan de estudios de la Especialidad Contabilidad y Finanzas, incorporando las exigencias del sector productivo en cuanto a competencias.
9. Realizar investigaciones constantes, para conocer las necesidades del sector productivo, y así lograr que la educación siempre este a la vanguardia con respecto a las necesidades de los empleadores.

10. Que el Ministerio de Educación Pública valore la Educación Dual, como una forma en que los estudiantes puedan desarrollar directamente en las empresas, las competencias identificadas por las instituciones participantes en el estudio tales como:

- Responsabilidad.
- Capacidad de aprendizaje.
- Liderazgo.

VI. LISTA DE REFERENCIAS

Alles, M. (2006). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias.

Buenos Aires: Granica.

Alles, M. (2007). Gestión por Competencias: El diccionario. Buenos Aires: Granica.

Álvarez, B. (2015). *La Competitividad en el Mercado Laboral - Centros de Servicios*

Compartidos de Costa Rica (Tesis para optar el título de Licenciatura). Universidad

Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Costa Rica.

Álvarez, M. (2011). Perfil del docente en el enfoque basado en competencias. *Revista*

Electrónica Educare, XV (Nº 1), 99-107.

Badilla, F. y Benavidez, Y. (2013). Competencias personales, laborales y académicas, que

demandan los estudiantes de secundaria a los profesionales en orientación del circuito

5, Dirección Regional de Pérez Zeledón (Tesis para optar el título de Licenciatura en

Ciencias de la Educación con Énfasis en Orientación). Universidad Nacional Sede

Región Brunca, Costa Rica.

Banco de Desarrollo de América Latina. (2014). *Educación técnica y formación*

profesional en américa latina, el reto a la productividad. (Informe No. 13).CAF.

Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo. (2013). *Anual Report*. Visible en

CINDE. Recuperado de <http://www.cinde.org/es/sectores/servicios>

- Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo. (2014). *Demanda de Recurso Humano, Empresas de Inversión Extranjera Directa*. Visible en CINDE. Recuperado de <http://www.cinde.org/es/sectores/servicios>
- Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo. (2015). *Somos la mejor alternativa para la tercerización en la región*. Visible en CINDE. Recuperado de <http://www.cinde.org/es/sectores/servicios>
- Cobo, C. (2012). *Competencias para empresarios emprendedores: contexto europeo*. (Informe No. Versión 4). Fundación Omar , Costa Rica. - IDRC - OIT/CINTERFOR.
- Collado, A. (2006). Construcción de un indicador para medir competencias básicas para la vida. *Población y Salud En Mesoamérica, Volumen 3, (Nº2), artículo 3*, 1659-0201
- Comisión Europea. (2004). *Competencias clave para un aprendizaje a lo largo de la vida*. (Informe). Europa: Dirección General de Educación y Cultura, Comisión Europea.
- Cubero, J. y Cruz, J. (2013). *Relación de las competencias docentes para el desempeño profesional y los perfiles de salida de la carrera de enseñanza de las ciencias del grado de bachillerato de dos universidades públicas y dos universidades privadas*. (Tesis para optar el título de Licenciatura en Enseñanza de las Ciencias). INA, Costa Rica.
- Deloitte. (2013). *Restableciendo horizontes, Las nuevas tendencias de capital humano*. (Informe). Mundial: Deloitte.

- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. (Informe). Mexico: UNESCO-Santillana.
- Fernández, E. (2015). *Centros de servicios siguen llegando y consolidándose en Costa Rica*. El Financiero. Recuperado 27 de julio del 2015.
http://www.elfinancierocr.com/negocios/Centros_de_Servicios-Cinde-Bacardi-Cargill-Emerson-Western_Union-Procter_-_Gamble_0_704329577.html
- Gamboa, A., Ortega, J., Cerdas, V., Fallas, M., & Vargas, J. (2010). Las competencias en la orientación del siglo XXI: Un acercamiento a la realidad costarricense. *Revista Electrónica Educare, XIV (N° 2)*, 187-187-205.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw- Hill. Interamericana Editoriales, S.A. de C.V.
- Huerta, J., Pérez, I., & Castellanos, A. (s.f.) *Desarrollo curricular por competencias profesionales integrales*. Universidad Industrial de Santander.
- Jiménez, C. y Rangel, L. (2013). Competencias que requiere el diplomado de educación comercial para enseñanza de la especialidad de secretariado. (Tesis para optar el título de Licenciatura en Educación Comercial con énfasis en Docencia). UNA, Costa Rica.
- Manpower Group (2012). *Escasez de Talento, Resultados*. (Informe). Mundial: Manpower Group.

Martínez, N., Gallastegi, A., & Yániz, C. (2012). *Evaluación y medición de competencias profesionales básicas en las empresas de inserción*. (Seminario formativo)

Universidad de Deusto, Venezuela.

Ministerio de Educación Pública. (2009). Diseño curricular bajo el modelo de Educación

Basada en Normas por Competencia, Especialidad Contabilidad y Finanzas. Costa

Rica: Ministerio de Educación Pública.

Ministerio de Educación Pública. (2014). *Memoria institucional 2006-2014, Desarrollar la capacidad productiva y emprendedora de nuestros estudiantes*. (Capítulo 4). Costa

Rica: Ministerio de Educación Pública.

Ministerio de Educación Pública. (2015). Ley Fundamental de Educación N°2160. Costa

Rica: Ministerio de Educación Pública. Recuperado en

<http://www.mep.go.cr/ley-reglamento/ley-n%C2%BA-2160-ley-fundamental-educacion>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Tecnología. (2012).

Estado de situación de los Sistemas de Información (SINFO) de la Educación y

Formación Técnica y Profesional (EFTP) en 12 países de América Latina y el Caribe.

Santiago, Chile: Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe.

Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Tendencias Mundiales de Empleo Juvenil*,

2013. Una generación peligro. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, (OCDE). (2005). La definición y selección de competencias clave. (s.ed.)

Pertegal, L. (2011). *Identificación de Competencias genéricas de carácter socioemocional: Aplicación al desarrollo profesional de ingenieros informáticos y maestros* (Tesis para optar el título de Doctor). Universidad de Alicante, España.

Programa Estado de la Nación. (2011). *Informe III - Estado de la Educación 2011 Capítulo 5: Educación Técnica*. San José, Costa Rica: PEN. Recuperado <http://www.estadonacion.or.cr/estado-educacion/educacion-por-capitulo/educacion-informe2011>

Programa Regional de formación ocupacional e inserción laboral. (2009). *Metodología para la elaboración de competencia laboral*. VI.1 .Centroamérica y República Dominicana: Red de Institutos de Formación Profesional.

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (2015). Reglamento a ley N°1362. Costa Rica. Recuperado en: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_resultado_simple.aspx?param1=NER¶m2=1¶m3=FECHA¶m4=DESC¶m5=1362

Vázquez, Y. (2001). Educación basada en competencias. *Revista de Educación, Nueva Época* (s.ref.) Recuperado en <http://se.jalisco.gob.mx/>

Viquez, D., Valenzuela, J., & Campeán, M. (2015). Identificación de competencias transversales para reformas curriculares: El caso de la multiculturalidad. *Revista Electrónica Educare, 19* (N° 2), 333-333-358.

VII. APÉNDICES

APÉNDICE A ESPECIALIDADES DEL MEP, MODALIDAD COMERCIO Y SERVICIOS

Especialidades- Modalidad comercio y servicios

Modalidad Comercio y Servicios	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración y Operación Aduanera ▪ Banca y Finanzas ▪ Contabilidad ▪ Contabilidad y Auditoría ▪ Contabilidad y Costos ▪ Contabilidad y Finanzas ▪ Ejecutivo para Centros de Servicios ▪ Informática en Desarrollo de Software ▪ Informática Empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informática en Redes de Computadoras ▪ Informática en Soporte ▪ Salud Ocupacional ▪ Secretariado Ejecutivo ▪ Turismo en Alimentos y Bebidas ▪ Turismo Costero ▪ Turismo Ecológico ▪ Turismo en Hotelería y Eventos Especiales ▪ Turismo Rural
Modalidad Comercial y Servicios – Bilingües	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accounting ▪ Bilingual Secretary ▪ Computer Networking 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computer Science in Software Deveploment ▪ Executive Service Center ▪ Information Technology Support

Fuente: Elaboración propia

APÉNDICE B

TEMAS TRANSVERSALES Y COMPETENCIAS POR DESARROLLAR

Tema transversal		Competencia por desarrollar
Cultura Ambiental para el Desarrollo Sostenible	Instrumento idóneo para la construcción de la cultura ambiental de las personas y sociedades, a fin de alcanzar un desarrollo humano sostenible.	Aplica los conocimientos adquiridos mediante procesos críticos y reflexivos de la realidad, en la resolución de problemas (ambientales, económicos, sociales, políticos, éticos) de manera creativa y mediante actitudes, prácticas y valores que contribuyan al logro del desarrollo sostenible y a una mejor calidad de vida.
		Participa comprometida, activa y responsablemente en proyectos tendientes a la conservación, recuperación y protección del ambiente; identificando sus principales problemas y necesidades, generando y desarrollando alternativas de solución para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, la de los demás y el desarrollo sostenible.
		Practica relaciones armoniosas consigo mismo, con los demás, y los otros seres vivos por medio de actitudes y aptitudes responsables, reconociendo la necesidad de interdependencia con el ambiente.
Educación Integral de la Sexualidad	Educación integral, no solo aspectos biológicos reproductivos, ni realizarse en un contexto desprovisto de valores y principios éticos y morales sobre la vida, el amor, la familia y la convivencia; sino, que deben atenderse aspectos físicos, biológicos, psicológicos, socioculturales, éticos y	Se relaciona con hombres y mujeres de manera equitativa, solidaria y respetuosa de la diversidad.
		Toma decisiones referentes a su sexualidad desde un proyecto de vida basado en el conocimiento crítico de sí mismo, su realidad sociocultural y en sus valores éticos y morales.
		Enfrenta situaciones de acoso, abuso y violencia, mediante la identificación de recursos internos y externos oportunos.
		Expresa su identidad de forma auténtica, responsable e integral, favoreciendo el desarrollo personal en un contexto de interrelación y manifestación permanente de sentimientos, actitudes, pensamientos, opiniones y derechos.
		Promueve procesos reflexivos y constructivos en su familia, dignificando su condición de ser humano, para identificar y proponer soluciones de acuerdo al contexto sociocultural en el cual se desenvuelve.

Tema transversal		Competencia por desarrollar
	espirituales.	
Educación para la Salud	El estado de salud, está relacionado con su rendimiento escolar y calidad de vida. Forjando ciudadanos con estilos de vida saludable y por ende, personas que construyen, buscan tener claridad de vida.	Vivencia un estilo de vida que le permite, en forma crítica y reflexiva, mantener y mejorar la salud integral y la calidad de vida propia y la de los demás.
		Toma decisiones que favorecen su salud integral y la de quienes lo rodean, a partir del conocimiento de sí mismo y de los demás, así como del entorno en que se desenvuelve.
		Elige mediante un proceso de valoración crítica, los medios personales más adecuados para enfrentar las situaciones y factores protectores y de riesgo para la salud integral propia y la de los demás.
		Hace uso en forma responsable, crítica y participativa de los servicios disponibles en el sector salud, educación y en su comunidad, adquiriendo compromisos en beneficio de la calidad de los mismos.
Vivencia de los Derechos Humanos para la Democracia y la Paz.	Promover la participación ciudadana en los ámbitos familiares, comunal, institucional, y nacional.	Practica en la vivencia cotidiana los derechos y responsabilidades que merece como seres humanos, partiendo de una convivencia democrática, ética, tolerante y pacífica.
		Asume su realidad como persona, sujeto de derechos y responsabilidades
		Elige las alternativas personales, familiares y de convivencia social que propician la tolerancia, la justicia y la equidad entre géneros de acuerdo a los contextos en donde se desenvuelven.
		Participa en acciones inclusivas para la vivencia de la equidad en todos los contextos socioculturales.
		Ejercita los derechos y responsabilidades para la convivencia democrática vinculada a la cultura de paz.
		Es tolerante para aceptar y entender las diferencias culturales, religiosas y étnicas que, propician posibilidades y potencialidades de y en la convivencia democrática y cultura de paz
		Valora las diferencias culturales de los distintos modos de vida.
		Practica acciones, actitudes y conductas dirigidas a la no violencia en el ámbito escolar, en la convivencia con el grupo de padres, familia y comunidad ejercitando la resolución de conflictos de manera pacífica y la expresión del afecto, la ternura y el amor.
		Aplica estrategias para la solución pacífica de conflictos en diferentes contextos
		Respeto las diversidades individuales, culturales, éticas, sociales y generacionales.

Fuente: Elaboración propia, a partir de información del MEP (2009)

APÉNDICE C

COMPETENCIAS PROPUESTAS POR LA OCDE

COMPETENCIAS				
CATEGORÍAS			DESCRIPCIÓN	
Categoría 1	Usar las herramientas de forma interactiva	1-A	La habilidad para usar el lenguaje, los símbolos y el texto de forma interactiva	Uso efectivo de competencias lingüísticas orales y escritas, destrezas de computación, y destrezas matemáticas. “competencias de comunicación”
		1-B	Capacidad de usar este conocimiento e información de manera interactiva	Requiere de una reflexión crítica sobre la naturaleza de la información en sí. Comprender opciones, formar opiniones, tomar decisiones y llevar a cabo acciones informadas y responsables. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconozcan y determinen lo que no saben; ✓ Identifiquen, ubiquen y accedan a fuentes apropiadas de información ✓ Evaluar la calidad, propiedad y el valor de dicha información, ✓ Organizar el conocimiento y la información.
		1-C	La habilidad de usar la tecnología de forma interactiva	Los individuos necesitarán ir más allá de las destrezas técnicas básicas necesarias para usar el Internet, enviar correos electrónicos y cosas similares. Tiene el potencial de transformar la forma en que las personas trabajan juntas (ubicación), acceden a la información (poniendo a disposición fuentes de información) e interactuar con otros (facilitando relaciones y redes de personas de todo el mundo de forma regular).
Categoría 2	Interactuar en grupos heterogéneos	2-A	La habilidad de relacionarse bien con otros	Permite a los individuos iniciar, mantener y manejar relaciones personales con, conocidos personales, colegas y clientes. Supone que los individuos respeten y aprecien los valores,

COMPETENCIAS				
CATEGORÍAS			DESCRIPCIÓN	
	Los individuos dependen de sus nexos con otros para su sobrevivencia material y psicológica, su identidad social.			creencias, culturas e historias de otros para crear un ambiente en el que se sientan bienvenidos, sean incluidos y puedan crecer. Se requiere empatía y manejo efectivo de emociones.
		2-B	La habilidad de cooperar	Requiere que cada individuo tengas ciertas cualidades. Cada uno debe poder equilibrar su compromiso con el grupo y sus metas con sus propias prioridades y debe poder compartir el liderazgo y apoyar a otros <ul style="list-style-type: none"> ✓ Habilidad de presentar ideas ✓ Entendimiento de las dinámicas del debate y el seguimiento de una agenda ✓ Habilidad de construir alianzas tácticas y sostenibles ✓ Habilidad de negociar ✓ Capacidad de tomar decisiones
		2-C	La habilidad de manejar y resolver conflictos	El conflicto es parte de la realidad social, una parte inherente de las relaciones humanas. La clave es enfrentarlo y resolverlo, no negarlo. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar los elementos y los intereses en juego ✓ Identificar áreas de acuerdo y desacuerdo ✓ Recontextualizar el problema ✓ Priorizar las necesidades y metas
Categoría 3	Actuar de manera autónoma Requiere que los individuos se empoderen del manejo de sus vidas en forma	3-A	La habilidad de actuar dentro del gran esquema	Entender y considerar el contexto de sus acciones y decisiones. Tomar en cuenta como se relacionan las normas de la sociedad, instituciones sociales y económicas. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprender patrones ✓ Idea del sistema es que existen ✓ Identificar consecuencias de sus acciones ✓ Elegir entre diferentes cursos de acción, reflexionando en las consecuencias.

COMPETENCIAS				
CATEGORÍAS			DESCRIPCIÓN	
	significativa y responsable, ejerciendo control sobre sus condiciones de vida y de trabajo.	3-B	La habilidad de formar y conducir planes de vida y proyectos personales	<p>Interpreten la vida como una narrativa organizada y den significado y propósito a un ambiente cambiante en el que la vida, se ve fragmentada.</p> <p>Orientación hacia el futuro.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir un proyecto ✓ Identificar y evaluar los recursos ✓ Priorizar y refinar metas ✓ Balancear los recursos para satisfacer metas múltiples ✓ Aprender de acciones pasadas ✓ Monitorear el progreso, haciendo ajustes.
		3-C	La habilidad de afirmar derechos, intereses, límites y necesidades	<p>Se relaciona con derechos y necesidades auto dirigidos, también con los derechos y las necesidades del individuo como miembro de una colectividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprender los propios intereses ✓ Conocer las reglas y principios escritos ✓ Construir argumentos ✓ Sugerir arreglos o soluciones alternativas.

Fuente: Elaboración propia a partir de la clasificación OCDE 2005.

APÉNDICE D

COMPETENCIAS BÁSICAS Y HABILIDADES (MODELOS UTILIZADOS EN CANADÁ, AUSTRALIA Y USA)

Nombre	Competencias	Habilidades
1. De estimación e inferencia	Se relacionan y dependen de los conocimientos de la disciplina.	
	Dominio de tareas y contenidos.	
2. De comunicación	Habilidades verbales	Hablar y escuchar
		Formular preguntas adecuadas
		Discusión grupal, interactuar
		Decir, mostrar, reportar
		Leer críticamente y expresarse verbalmente y por escrito de manera correcta en el propio idioma
	Habilidades de lectura	Leer críticamente
		Seleccionar la información
		Evaluar la información
		Tomar una posición frente a la información; no dejarse guiar irreflexivamente por los contenidos.
	Habilidades de expresión escrita	Escribir: pensar con lógica para expresar ordenadamente el pensamiento por escrito
		Elaborar reportes.
		Elaborar artículos
		Elaborar síntesis.
		Elaborar ensayos
	Habilidades de computación	Procesar información
		Información: búsqueda, consulta, valoración y elección de la información
		Se relacionan con la disciplina que se estudia
		Se relacionan con la práctica profesional
3. De pensamiento	Evaluación	Evaluar (estimar el valor de una cosa).

Nombre	Competencias	Habilidades
crítico.		Establecer el uso, la meta, de lo que se va a evaluar y el modelo en el cual apoyarse para juzgar el valor de una cosa.
		Realizar juicios de valor
		Clarificar razonamientos
		Integrar datos pertinentes de diferentes fuentes.
		Discutir o dialogar
	Análisis	Dividir el problema en sus partes principales
		Relacionar.
		Criticar (juzgar los aspectos buenos y malos de una cosa).
		Apoyar los juicios
		Considerar los juicios de calidad.
		Demostrar las causas o las razones.
		Causas-efectos
		Desarrollar la evidencia y la influencia potencial de cada factor.
		Identificar las características principales.
		Argumentar (dar razones).
		Demostrar (mostrar algo).
		Suministrar evidencia.
		Clarificar fundamentos lógicos.
		Apelar a los principios o a las leyes
	Resolución de problemas	Determinar, razonar, crear diferentes alternativas.
		Elegir
	Toma de decisiones	Jerarquizar.
		Asentar prioridades.
		Asumir consecuencias.
	Consulta	Habilidades de computación.
		Procesos de investigación.
		Consulta científica.

Nombre	Competencias	Habilidades
4. De relación.	Actitudes relacionadas con	El humanismo y los valores.
		La ética profesional y la legalidad
	Cultura	Nociones básicas de las principales disciplinas humanistas y de las artes
	Relaciones interdisciplinarias	Trabajo de equipo.
		Capacidad de trabajar de manera interdisciplinar
	Relaciones interpersonales	Respeto a otras culturas
		Servicio y cooperación.
5. De función	Administrar	Organizar.
		Coordinar
	Planificar	Delegar.
		Supervisar
	Trato con el personal y uso de recursos	
6. De liderazgo	Colaborar	Estimación del desempeño
		Agresividad.
	Creatividad	Toma de riesgos
		Visión para proponer alternativas.
		Anticipar.
		Sostener con evidencias
		Responsabilidad profesional.
7. De investigación y para la docencia	Desempeño, actitud y comportamiento según la profesión	
8. Integrar conocimientos	Relación con otras disciplinas	
	Integrar conocimientos de otras disciplinas a la propia	

Fuente: Elaboración Propia, a partir de clasificación propuesta por Vásquez (2001).

APÉNDICE E

COMPETENCIAS PROPUESTAS POR GOLEMAN Y BOYATSI

COMPETENCIAS GENÉRICAS

1. **Actitud.** Disposición de actuar, sentir y/o pensar en torno a una realidad particular.
2. **Adaptabilidad.** Flexibilidad. Capacidad para ser eficaz dentro de un entorno o ambiente, como a la hora de enfrentarse con nuevas tareas, responsabilidades o personas.
3. **Análisis de problemas.** Eficacia a la hora de identificar un problema, buscar datos pertinentes al respecto, reconocer la información relevante y encontrar las posibles causas del mismo.
4. **Automotivación.** Importancia de trabajar para conseguir una satisfacción personal. Necesidad alta de alcanzar un objetivo con éxito.
5. **Búsqueda de la excelencia.** Compromiso con las cosas bien hechas y afán por mejorar cada vez más.
6. **Capacidad crítica.** Habilidad para la evaluación de datos y líneas de actuación, así como para tomar decisiones lógicas de una manera imparcial y desde un punto de vista racional
7. **Capacidad para aprender.** Habilidad para adquirir y asimilar nuevos conocimientos y destrezas y utilizarlos en la práctica laboral.
8. **Compromiso.** Creer en el propio trabajo o rol y su valor dentro de la empresa, se traduce en un refuerzo extra para la compañía aunque no siempre sea en beneficio propio.

- 9. Comunicación.** Capacidad para presentar ideas e instrucciones con efectividad y sentido de la oportunidad y para escuchar activamente. Grado de precisión, síntesis y claridad con que se transmite información oral y escrita, entendiendo el impacto en el/la interlocutor.
- 10. Comunicación escrita.** Capacidad para redactar las ideas claramente y de forma gramaticalmente correcta, de manera que sean entendidas sin lugar a dudas
- 11. Creatividad.** Capacidad para proponer soluciones imaginativas en situaciones de negocios.
- 12. Energía.** Capacidad para crear y mantener un nivel de actividad indicado. Muestra el control, la resistencia y la capacidad de trabajar duro.
- 13. Entusiasmo.** La energía y disposición que se tienen para realizar una labor particular. Es la inspiración que conduce a alcanzar lo que se desea.
- 14. Escucha.** Capacidad para entresacar la información importante de una comunicación oral.
- 15. Ética.** La interiorización de normas y principios que hacen responsable al individuo de su propio bienestar y, consecuentemente, del de los/as demás.
- 16. Flexibilidad.** Capacidad para modificar el comportamiento propio (adoptar un tipo diferente de enfoque) con el objetivo de alcanzar una meta.
- 17. Integridad.** Capacidad para mantenerse dentro de las normas sociales, organizacionales y éticas dentro las actividades relacionadas con el trabajo.
- 18. Iniciativa.** Influencia activa en los acontecimientos en lugar de aceptación pasiva de los mismos, visión de oportunidades en ellos. Da lugar a la acción.

- 19. Liderazgo.** Utilización de los rasgos y métodos interpersonales más apropiados para guiar a individuos/as o grupos hacia la consecución de un objetivo.
- 20. Motivación.** Compromiso. Capacidad para auto superarse logrando un compromiso con el crecimiento personal y profesional dentro del marco de valores de la empresa
- 21. Orientación al servicio.** Disposición para realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los/as clientes/as externos/as e internos/as.
- 22. Persistencia.** Tenacidad, insistencia permanente para lograr un propósito y no desfallecer hasta conseguirlo. Las personas que poseen esta actitud se caracterizan porque: insisten, persisten y no desisten hasta lograr lo que se proponen; están altamente motivados/as por aspectos internos.
- 23. Positivismo y optimismo.** Conjunto de pensamientos que están relacionados con la confianza en el éxito de un trabajo, idea o tarea.
- 24. Relaciones interpersonales.** Capacidad para establecer vínculos de manera efectiva con diferentes personas o grupos; logra que un equipo obtenga resultados extraordinarios; establece negociaciones complejas y busca soluciones teniendo en cuenta el logro de objetivos organizacionales y la cultura de la empresa;
- 25. Responsabilidad.** Hace referencia al compromiso, a un alto sentido del deber, al cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
- 26. Trabajo en equipo.** Disposición para participar como miembro totalmente integrado/a en un equipo del cual no se tiene que ser necesariamente el/la jefe/a; colaborador/a eficaz, incluso, cuando el equipo se encuentra trabajando en algo que

no está directamente relacionado con intereses personales, para alcanzar metas comunes.

CAPACIDADES DE CONOCIMIENTO Y DOMINIO PERSONAL:

27. Autoconfianza. Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros/as mismos/as y sobre nuestras capacidades.

28. Autorregulación. Capacidad para canalizar las propias emociones en la dirección adecuada

29. Conocimiento de uno mismo. Reconocer las propias emociones y sus defectos. Conocer las propias fortalezas y debilidades.

30. Flexibilidad. Capacidad de adaptación a situaciones de cambio.

31. Iniciativa. Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.

32. Motivación de logro. Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.

33. Optimismo. Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.

COMPETENCIAS DE GESTIÓN DE RELACIONES:

34. Empatía. Capacidad de escucha y comprensión de las preocupaciones, intereses y sentimientos de los/as otros/as y de responder a ello.

COMPETENCIAS COGNITIVAS Y DE RAZONAMIENTO:

35. Análisis cuantitativo. Capacidad para analizar, valorar y trabajar con datos y variables cuantitativas.

36. Comunicación escrita. Habilidad para redactar y sintonizar a través de mensajes escritos.

- 37. Expertis técnica o profesional.** Capacidad e interés en utilizar, mejorar y ampliar los conocimientos y las habilidades necesarias en relación con el propio trabajo.
- 38. Pensamiento analítico.** Capacidad para comprender situaciones y resolver problemas a base de separar las partes que las constituyen y reflexionar acerca de ello de manera lógica y sistemática.
- 39. Pensamiento sistémico.** Capacidad para percibir las interacciones entre las partes de un todo.

APÉNDICE F

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A CENTROS DE SERVICIO COMPARTIDO

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar cuáles son las competencias requeridas por los graduados de Colegios Técnicos Profesionales del Ministerio de Educación Pública para desempeñarse en Centros de Servicio Compartido en el área Contable, empresa que usted representa y que estarán bajo su supervisión.

Considere que, este técnico tendrá como mínimo un título de técnico medio y su desempeño básico es ser asistente en alguna rama de la contabilidad.

Martha Alles (2007) en su libro Manual Gestión por Competencias, El Diccionario define:

“La competencia hace referencia a características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo”

1. Favor complete las siguientes preguntas referentes a su persona y la organización que usted representa en el espacio sombreado.

Datos personales

A. Nombre completo:				
B. Sexo:	Masculino:		Femenino:	
C. Nombre del puesto ocupado en la organización:				
D. Realice una breve descripción de las actividades realizadas en la organización:				
E. Tiene o ha tenido personal técnico a su cargo:	Si			
	No			
F. Añote su grado académico:				

Datos de la organización

F. Nombre:			
G. País de origen:			
H. Cantidad de años de haberse establecido la empresa en Costa Rica:			
I. Cantidad de años de existencia de la empresa:			

Información del estudiante

2. ¿Ha solicitado su empresa egresados de Colegios Técnicos Profesionales para laborar en su empresa?

Si	
No	

¿Por qué?

3. Ordene las siguientes competencias que según su criterio deben demostrar los graduados de CTP en la especialidad Contabilidad y Finanzas. Para ordenar las competencias tome en cuenta el número 1 como la más importante. Ordénelas considerando las que usted incorpore (en caso de que agregue más de las ya dadas).

N°	Denominación de la competencia	Descripción de la competencia	Ordene según nivel de importancia	Marque con una "X" el nivel de frecuencia que según su criterio debe demostrar el estudiante			
				Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
1	Flexibilidad	Capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos, cambios en el entorno.					
2	Capacidad de aprendizaje	Asociada con la asimilación de la nueva información y su aplicación eficaz.					
3	Dinamismo o Energía	Habilidad para trabajar duro, en diferentes situaciones cambiantes o alternativas, con diversos interlocutores que varía en cortos períodos, en jornadas de trabajo prolongadas y haciendo de forma tal que el nivel de energía no se vea afectado.					
4	Habilidad analítica	(Análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común): tiene que ver con el tipo y alcance del razonamiento y la forma en que cognitivamente una persona organiza el trabajo. Capacidad de una persona de realizar un análisis lógico.					
5	Iniciativa, autonomía	Ejecutividad rápida ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día en la actividad. Tomar una acción de manera proactiva, sin esperar a efectuar todas las consultas a la línea jerárquica, evitando el agravamiento de problemas menores.					
6	Liderazgo	Habilidad para orientar la acción de grupos de personas en una dirección determinada, inspirando valores de acción. Habilidad para fijar objetivos, seguimiento de estos, y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de otros.					
7	Modalidad de contacto	Capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegura una comunicación clara. Lenguaje verbal y no verbal, comunicación oral, persuasión. Comunicación verbal: fluidez verbal, riqueza de vocabulario, expresión verbal, precisión de la comunicación. Comunicación no verbal: a través de la mirada, contacto visual, forma de saludar y dar la mano, expresión facial, gesticulación de con manos y brazos.					
8	Orientación al cliente interno y externo	Demostrar sensibilidad hacia las necesidades y demandas que un conjunto de clientes internos o externos pueden requerir en el presente y futuro.					
9	Productividad	Habilidad de auto-establecerse objetivos de desempeño más alto que el desempeño promedio, alcanzándolos exitosamente.					
10	Responsabilidad	Compromiso con que las personas realizan las diferentes tareas a su cargo.					
11	Tolerancia a la presión	Habilidad para seguir actuando con eficacia bajo la presión del tiempo y haciendo frente al desacuerdo, la oposición y la diversidad. Capacidad de trabajar y responder con alto rendimiento en situaciones de alta exigencia.					
12	Trabajo en equipo	Habilidad de participar activamente de una meta común, incluso cuando no está directamente relacionada con el interés propio.					

Espacio para anotar las competencias que usted considere importantes tomar en cuenta y que no se encuentren en la lista anterior.

N°	Denominación de la competencia	Descripción de la competencia	Ordene según nivel de importancia	Marque con una "X" el nivel de frecuencia que según su criterio debe demostrar el estudiante			
				Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
1							
2							
3							
4							
5							

APÉNDICE G

OPERACIONALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Objetivos específicos	Acciones	Técnicas	Instrumentos	Análisis
1. Identificar las competencias que se ofrecen en el plan de estudios del Diseño Curricular bajo el Modelo de Educación Basada en Normas por Competencias especialidad, Contabilidad y Finanzas, establecido por el MEP. 2. Identificar las competencias que a criterio de empresarios del Centro de Servicio Compartido deben poseer los graduados de la especialidad Contabilidad y Finanzas, de Colegios Técnicos Profesionales	Identificación de las competencias reportadas en el programa de estudios del MEP	Análisis documental.	Elaborar una matriz para registro sobre Competencias reportadas en los programas de estudio.	Análisis reflexivo crítico para la integración de las competencias identificadas según denominación y descripción.
	Comunicación con el personal docente designado y revisión de documentación institucional relacionada con el tema.	Entrevista y análisis documental.	Guía para entrevista estructurada y registro sobre competencias reportadas por los entrevistados.	
	Comunicación empresarios de SSC.	Entrevista	Guía para entrevista estructurada y registro de competencias consideradas relevantes por las empresarios de SSC	

Objetivos específicos	Acciones	Técnicas	Instrumentos	Análisis
3. Analizar comparativamente las expectativas empresariales de los SSC sobre las competencias que deben poseer los graduados de la especialidad Contabilidad y Finanzas de los Colegios Técnicos Profesionales y aquellas que se contemplan en el plan de estudios de dicha especialidad. a. Descripción conceptual de las competencias identificadas. b. Nivel de frecuencia con que la competencia es requerida en ejercicio de la actividad laboral. c. Nivel de importancia relativa de la habilidad social en el contexto organizacional.	Identificación de semejanzas y diferencias en cuanto a las competencias identificadas y su descripción conceptual.	Lectura comparada con respecto al contenido que aporta cada fuente.	Cuadro para análisis comparativo que contenga denominación de la competencia, descripción, semejanzas identificadas y diferencias identificadas.	Análisis reflexivo crítico.
	Calificación del nivel de frecuencia con que la competencia es requerida en el ejercicio de la actividad laboral.	Análisis del juicio valorativo acerca de la frecuencia con que la competencia es requerida por los estudiantes durante.	Escala Likert.	Análisis de frecuencia simple.
	Calificación del Nivel de importancia relativa de la competencia en el contexto organizacional.	Análisis del juicio valorativo sobre importancia relativa para cada participante tiene la competencia en el contexto organizacional en que se ubica.	Registro de priorización de las competencia identificadas.	Cálculo de promedio para habilidad.

Fuente: Elaboración propia